

**ARAHAH PENINGKATAN KINERJA OPERASIONAL DAN  
PELAYANAN TERMINAL BUS BRAWIJAYA BANYUWANGI**

**SKRIPSI**

**PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA**

Ditujukan untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**MALANG**

**2018**

**ARAHAH PENINGKATAN KINERJA OPERASIONAL DAN  
PELAYANAN TERMINAL BUS BRAWIJAYA BANYUWANGI**

**SKRIPSI  
PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA**

Ditujukan untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik



**REFI ARDIANATA**  
**NIM. 125060607111024**

Skripsi ini telah direvisi dan disetujui oleh dosen pembimbing  
pada Tanggal 7 Juni 2018

**Dosen Pembimbing I**

**Dosen Pembimbing II**

**Dr. Ir. Budi Sugiarto Waloejo, MSP.**  
**NIP. 19560502 198403 1 001**

**Dadang Meru Utomo, ST., MURP.**  
**NIP. 201405 821110 1 001**

**Mengetahui,**  
**Ketua Jurusan Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota**

**Dr. Ir. Abdul Wahid Hasyim, MSP.**  
**NIP. 19651218 199412 1 001**

**IDENTITAS TIM PENGUJI SKRIPSI****JUDUL SKRIPSI:**

Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Bus Brawijaya  
Banyuwangi

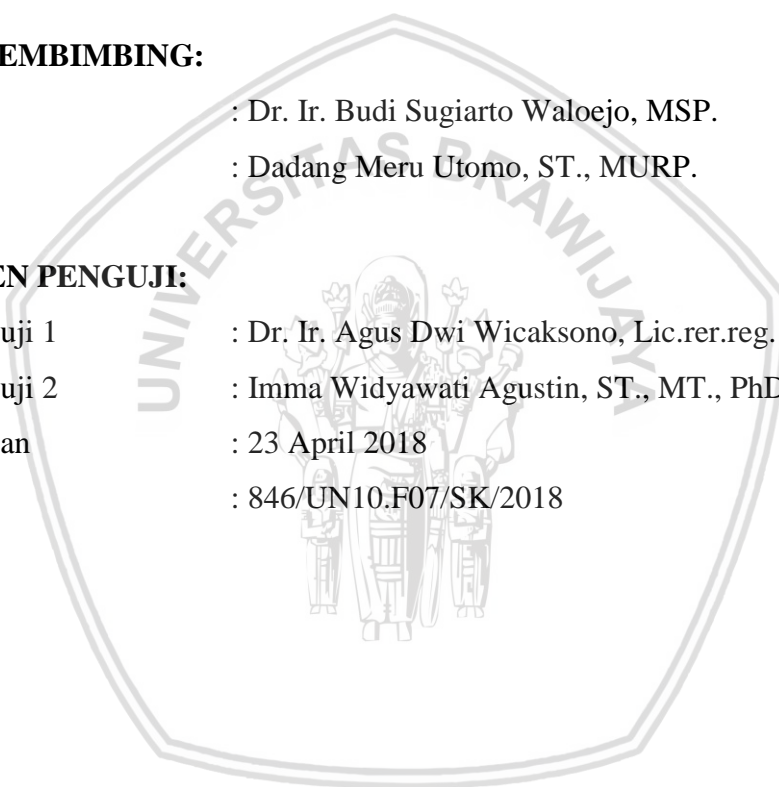
Nama Mahasiswa : Refi Ardianata  
NIM : 125060607111024  
Program Studi : Perencanaan Wilayah dan Kota

**KOMISI PEMBIMBING:**

Ketua : Dr. Ir. Budi Sugiarto Waloejo, MSP.  
Anggota : Dadang Meru Utomo, ST., MURP.

**TIM DOSEN PENGUJI:**

Dosen Penguji 1 : Dr. Ir. Agus Dwi Wicaksono, Lic.rer.reg.  
Dosen Penguji 2 : Imma Widyawati Agustin, ST., MT., PhD.  
Tanggal Ujian : 23 April 2018  
SK Penguji : 846/UN10.F07/SK/2018





*Teriring Ucapan Terima Kasih kepada:  
Ayahanda dan Ibunda tercinta*



## RINGKASAN

Refi Ardianata, Jurusan Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Universitas Brawijaya, Juni 2018. *Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Bus Brawijaya Banyuwangi*, Dosen pembimbing: Dr. Ir. Budi Sugiarto Waloejo, MSP. dan Dadang Meru Utomo, ST., MURP.

Terminal Brawijaya merupakan terminal tipe B yang terletak di Kabupaten Banyuwangi. Terminal Brawijaya sebagai terminal yang menjadi pusat simpul pergerakan transportasi masih kurang maksimal dalam pelayanan fasilitas umum dan fasilitas penunjang yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja operasional Terminal Brawijaya, mengidentifikasi persepsi pengguna terhadap kinerja pelayanan Terminal Brawijaya, serta merumuskan arahan dalam meningkatkan kinerja operasional dan pelayanan Terminal Brawijaya. Analisis data dilakukan secara evaluatif normatif dengan membandingkan hasil kinerja operasional terminal, meliputi fasilitas umum dan penunjang, sirkulasi, *headway*, *load factor* dan waktu antrean dengan standar Permenhub No 31 tahun 1995, analisis data persepsi pengguna terminal dan angkutan umum menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan arahan peningkatan kinerja pelayanan terminal menggunakan metode analisis *Quality Function Deployment* (QFD).

Hasil analisis menunjukkan bahwa kondisi fasilitas terminal masih belum memenuhi persyaratan luas terminal tipe B, ruang sirkulasi yang masih tercampur, *headway* angkutan umum melebihi 10 menit, *loadfactor* angkutan umum di dalam terminal kurang dari 70%, serta waktu pelayanan angkutan umum di dalam terminal lebih dari 10 menit. Hasil analisis IPA yang berada di kuadran I menunjukkan atribut prioritas pelayanan terminal yang perlu diperbaiki di Terminal Brawijaya. Arahan peningkatan kinerja operasional dan pelayanan merujuk pada *House of Quality* (HoQ) yang menghasilkan atribut prioritas peningkatan berdasarkan target nilai *absolute importance*.

Kata Kunci: Terminal, Kinerja-Operasional-Pelayanan, *Importance-Performance-Analysis*, *Quality-Function-Deployment*, Banyuwangi

## SUMMARY

*Refi Ardianata, Department of Urban and Regional Planning, Faculty of Engineering Brawijaya University, June 2018. Referral of Operational Performance and Service Improvement of Brawijaya Bus Terminal Banyuwangi, lecturer supervisor: Dr. IR. Budi Sugiarto Waloejo, MSP. and Dadang Meru Utomo, ST., MURP.*

*Brawijaya Terminal is type B terminal located in Banyuwangi Regency. Brawijaya Terminal as become central node of transportation movement is still insufficient service of public facilities and the supporting facilities should be provided at the Terminal of Brawijaya.*

*This research aims to know the Terminal operational performance, identifying the user perception of Brawijaya Terminal Services performance Brawijaya, and formulating referral of improving operational performance and service Terminal Brawijaya. Data analysis is done by comparing the terminal's operational performance result, which include general and supporting facilities, circulation, headway, load factor and queuing time, with the standard of Permenhub no 31/1995, data analysis perception of the user terminal and transportation method using Importance Performance Analysis (IPA) and the referral of terminal services performance improvements using the method of analysis of the Quality Function Deployment (QFD).*

*The result of analysis indicates that the area of terminal does not meet the minimum requirement of a terminal type B, overlapping circulation routes, public transport headway exceeds 10 minutes, public transport loadfactor inside the terminal is less than 70%, and time of public transportation service within the terminal is more than 10 minutes. The result of IPA Analysis in quadrant 1 indicate's priority attribute of the terminal service that needs to be fixed in Brawijaya terminal. Referral of improvement operational performance and service refers to the House of Quality (HoQ) which result an increased priority based on attributes of the target value of absolute importance.*

**Keyword:** *Terminal, Operational-Service-Performance, Importance-Performance-Analysis, Quality-Function-Deployment, Banyuwangi*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun ucapkan pada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga tugas akhir yang berjudul “Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Bus Brawijaya Banyuwangi” dapat terselesaikan. Penyusun menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak yang berkenan membantu, memberikan pemikiran, kritik dan saran. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, untuk segala limpahan rezeki serta rahmat dan hidayah-Nya, semoga seluruh proses dan ilmu yang didapatkan oleh penulis menjadi berkah dan bermanfaat.
2. Kedua Orang Tua tercinta, Bapak Subani, Ibu Insriatin, Adik Ricky Dwi Ardianata keluarga lainnya yang selalu memberikan doa tiada hentinya, motivasi, semangat untuk kelancaran penulis dalam menempuh masa studi hingga tugas akhir ini terselesaikan.
3. Bapak Dr. Ir. Budi Sugiarto Waloejo, MSP. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Dadang Meru Utomo, ST., MURP. selaku dosen pembimbing II yang selalu bersedia memberikan pengarahan, masukan, dan motivasi yang sangat berarti bagi penulis hingga tugas akhir ini terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Dr. Ir. Agus Dwi Wicaksono, Lic.rer.reg. selaku dosen penguji I dan Ibu Imma Widyawati Agustin, ST., MT., PhD. selaku dosen penguji II yang telah memberikan bimbingan dan arahan untuk kesempurnaan penulisan penelitian ini.
5. Teman-teman Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota Angkatan 2012, yang selalu memberikan dukungan dan bantuannya dalam penyelesaian Skripsi
6. Staf Terminal Bus Brawijaya Banyuwangi terutama Bapak Karsi yang telah membantu dengan sangat baik serta memberikan ilmu dan pengalaman beliau terhadap terminal transportasi darat.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala saran dan kritik yang membangun demi perbaikan dan kesempurnaan untuk masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi instansi pemerintah, peneliti, dan masyarakat.

Malang, 07 Juni 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I      Pendahuluan</b>	
1. 1      Latar Belakang .....	1
1. 2      Identifikasi Masalah.....	3
1. 3      Rumusan Masalah.....	5
1. 4      Tujuan Penelitian .....	5
1. 5      Manfaat Penelitian .....	6
1. 6      Ruang Lingkup Materi .....	6
1. 7      Ruang Lingkup Wilayah .....	8
1. 8      Kerangka Pemikiran.....	11
1. 9      Sistematika Pembahasan.....	12
<b>BAB II      Tinjauan Pustaka</b>	
2. 1      Terminal.....	13
2.1. 1    Pengertian Terminal .....	13
2.1. 2    Fungsi Terminal .....	13
2.1. 3    Klasifikasi Kelas Terminal.....	14
2.1. 4    Lokasi Terminal .....	14
2.1. 5    Fasilitas Terminal.....	16
2.1. 6    Sirkulasi Terminal.....	23
2.1. 7    Kinerja Terminal .....	32
2. 2      Standar Pelayanan Umum Terminal dan Standar pelayanan minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek .....	35
2. 3      Dimensi Kualitas Pelayanan .....	36
2. 4      Metode Kinerja Pelayanan .....	38
2.4. 1 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	38
2. 5      Arahana.....	40
2.5. 1 <i>Quality Function Demand (QFD)</i> .....	40
2. 6      Penelitian Terdahulu .....	49
2. 7      Sintesa Teori .....	57

2. 8	Kerangka Teori.....	59
<b>BAB III Metode Penelitian</b>		
3. 1	Definisi Operasional.....	61
3.1. 1	Kinerja Operasional Terminal .....	61
3.1. 2	Angkutan Umum .....	61
3.1. 3	Kinerja Pelayanan Terminal .....	62
3.1. 4	Pelayanan Angkutan Umum.....	63
3.1. 5	Arahan .....	63
3. 2	Jenis Penelitian .....	64
3. 3	Variabel Penelitian .....	65
3. 4	Metode pengumpulan data .....	72
3.4. 1	Survei Primer.....	72
3.4. 2	Survei Sekunder.....	74
3. 5	Metode Pengambilan Sampel.....	75
3. 6	Metode Analisis.....	76
3.6. 1	Metode Analisis Evaluatif .....	77
3.6. 2	Metode Analisis Perencanaan.....	110
3. 7	Kerangka Analisis .....	117
3. 8	Desain Survey.....	118
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
4. 1	Gambaran Umum Terminal.....	129
4. 2	Fasilitas Dalam terminal.....	131
4.2. 1	Fasilitas Utama .....	131
4.2. 2	Fasilitas Penunjang .....	142
4. 3	Tinjauan Kesesuaian Lokasi.....	163
4.3. 1	Kebijakan Tata Ruang .....	163
4.3. 2	Lokasi .....	164
4.3. 3	Aksesibilitas .....	164
4. 4	Moda Angkutan Umum dalam Terminal .....	166
4. 5	Karakteristik Pengguna Terminal.....	171
4. 6	Analisis Kinerja Operasional Terminal.....	175
4.6. 1	<i>Headway</i> .....	175
4.6. 2	<i>Load Factor Weekday</i> .....	176
4.6. 3	<i>Load Factor Weekend</i> .....	180



4.6.4	Analisis Waktu Antrian Kendaraan .....	190
4.7	Analisis Sirkulasi .....	197
4.7.1	Analisis Sirkulasi Makro.....	197
4.7.2	Analisis Sirkulasi Terminal.....	204
4.7.3	Crossing Sirkulasi .....	217
4.8	Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya .....	221
4.8.1	Analisis IPA ( <i>Analysis Performance Analysis</i> ) Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya.....	221
4.8.2	Analisis Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pengguna Terminal .....	244
4.9	Kinerja Pelayanan Moda Angkutan Transportasi .....	251
4.9.1	Analisis IPA Kinerja Moda angkutan .....	251
4.9.2	Analisis Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal Angkutan .....	252
4.9.3	Analisis Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum dalam Terminal .....	291
4.10	<i>Analisis Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	303
4.10.1	Rekapitulasi Atribut Prioritas Pelayanan Terminal Brawijaya .....	303
4.10.2	Rekapitulasi Atribut Prioritas Pelayanan Angkutan Umum Terminal Brawijaya .....	306
4.10.3	Analisis <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> terhadap Pelayanan Kinerja Terminal Brawijaya.....	307
4.10.4	<i>Analisis Quality Function Deployment (QFD)</i> terhadap Pelayanan Kinerja Pelayanan Angkutan Umum di Terminal Brawijaya .....	328
4.11	Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan .....	347
4.11.1	Arahan Peningkatan Kinerja Operasional Pelayanan Terminal dan Angkutan Umum dalam Terminal .....	347
4.11.2	Perubahan Operasional dan Siteplan Terminal .....	361
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1	Kesimpulan .....	371
5.2	Saran .....	377

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN





## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Fasilitas Utama dan Penunjang dalam Terminal .....	16
Tabel 2.2	Kebutuhan Luas Terminal .....	17
Tabel 2.3	Satuan Ruang Parkir .....	19
Tabel 2.4	Lebar Jalur Gang Parkir Kendaraan .....	19
Tabel 2.5	Tingkat Pelayanan Jalur Kaki .....	21
Tabel 2.6	Klasifikasi <i>Level of Service</i> (LOS) Jalur Pejalan Kaki .....	21
Tabel 2.7	Klasifikasi <i>Level of Service</i> Ruang Tunggu Terminal Tipe B .....	22
Tabel 2.8	Ilustrasi LOS Ruang Tunggu Terminal .....	23
Tabel 2.9	Indikator Pelayanan Angkutan Umum .....	33
Tabel 2.10	Atribut Pelayanan Terminal Penumpang .....	36
Tabel 2.11	Atribut Pelayanan Angkutan Umum AKAP dan AKDP .....	37
Tabel 2.12	Atribut Pelayanan Angkutan Perkotaan .....	38
Tabel 2.13	Penelitian Terdahulu .....	50
Tabel 2.14	Perbedaan Penelitian .....	55
Tabel 3.1	Variabel Penelitian .....	66
Tabel 3.2	Kebutuhan Survei Sekunder .....	74
Tabel 3.3	Sampel Responden .....	76
Tabel 3.4	Luas Fasilitas Terminal .....	78
Tabel 3.5	<i>Level of Service</i> Ruang Tunggu Terminal .....	79
Tabel 3.6	Standart Pelayanan Angkutan Umum dalam Terminal .....	79
Tabel 3.7	Standar Pelayanan Minimum Terminal Bus Tipe B .....	81
Tabel 3.8	Standar Pelayanan Minimum Angkutan AKAP dan AKDP .....	86
Tabel 3.9	Standar Pelayanan Minimum Angkutan Perkotaan .....	90
Tabel 3.10	Indikator Pelayanan Minimum Terminal .....	94
Tabel 3.11	Indikator Pelayanan Angkutan AKAP dan AKDP .....	101
Tabel 3.12	Indikator Pelayanan Angkutan Perkotaan .....	105
Tabel 3.13	Gambaran Data Antara Kepuasan dan Kepentingan .....	109
Tabel 3.14	Nilai <i>Relationship Matrix</i> .....	114
Tabel 3.15	Simbol Korelasi Teknis .....	115
Tabel 3.16	Desain Survey .....	118
Tabel 4.1	Kapasitas Ruang Tunggu Keberangkatan Penguna ( <i>Weekday</i> ) .....	137
Tabel 4.2	Kapasitas Selasar Ruang Keberangkatan Pengguna ( <i>Weekday</i> ) .....	138
Tabel 4.3	Kapasitas Ruang Tunggu Keberangkatan Pengguna ( <i>Weekend</i> ) .....	139

Tabel 4.4	Kapasitas Selasar Ruang Keberangkatan Pengguna ( <i>Weekend</i> ) .....	139
Tabel 4.5	Luas Tempat Parkir Kendaraan.....	141
Tabel 4.6	Luas Fasilitas Terminal .....	147
Tabel 4.7	Analisis Pelayanan Fasilitas Terminal Brawijaya.....	149
Tabel 4.8	Rekapitulasi Tinjauan Kesesuaian Lokasi Terminal Brawijaya .....	165
Tabel 4.9	Jumlah Keluar Masuk Bus AKAP ( <i>Weekday</i> ) .....	167
Tabel 4.10	Jumlah Keluar Masuk Bus AKAP ( <i>Weekend</i> ) .....	167
Tabel 4.11	Jumlah Keluar Masuk Bus AKDP ( <i>Weekday</i> ) .....	168
Tabel 4.12	Jumlah Keluar Masuk AKDP ( <i>Weekend</i> ) .....	169
Tabel 4.13	Trayek Angkutan Kota Terminal Brawijaya.....	170
Tabel 4.14	Rekapitulasi Pengguna Terminal .....	172
Tabel 4.15	<i>Headway</i> Angkutan <i>Weekday</i> .....	175
Tabel 4.16	<i>Headway</i> Angkutan <i>Weekend</i> .....	175
Tabel 4.17	Analisis <i>Load Factor</i> AKAP Trayek Banyuwangi – Yogyakarta <i>Weekday</i> (Datang) .....	176
Tabel 4.18	Analisis <i>Load Factor</i> AKAP Jogja – Banyuwangi <i>Weekday</i> (Pergi) .....	177
Tabel 4.19	Analisis <i>Load Factor</i> AKAP Banyuwangi – Denpasar <i>Weekday</i> (Datang) 177	
Tabel 4.20	Analisis <i>Load Factor</i> AKAP Banyuwangi – Denpasar <i>Weekday</i> (Pergi)	177
Tabel 4.21	Analisis <i>Load Factor</i> Angkutan AKDP Banyuwangi – Surabaya <i>Weekday</i> (Datang) .....	178
Tabel 4.22	Analisis <i>Load Factor</i> AKDP Banyuwangi – Surabaya <i>Weekday</i> (Pergi)	178
Tabel 4.23	Analisis <i>Load Factor</i> Angkutan AKDP Banyuwangi – Trenggalek <i>Weekday</i> (Datang) .....	178
Tabel 4.24	Analisis <i>Load Factor</i> Angkutan AKDP Banyuwangi – Trenggalek <i>Weekday</i> (Pergi) .....	179
Tabel 4.25	Analisis <i>Load Factor</i> Angkutan AKDP Banyuwangi – Situbondo <i>Weekday</i> (Datang) .....	179
Tabel 4.26	Analisis <i>Load Factor</i> Angkutan AKDP Banyuwangi – Situbondo <i>Weekday</i> (Pergi).....	179
Tabel 4.27	Analisis <i>Load Factor</i> Angkutan AKAP Yogya – Banyuwangi <i>Weekend</i> (Datang) .....	180
Tabel 4.28	Analisis <i>Load Factor</i> Angkutan AKAP Yogya – Banyuwangi <i>Weekend</i> (Pergi).....	180

Tabel 4.29	Analisis <i>Load Factor</i> Angkutan AKAP Denpasar – Banyuwangi <i>Weekend</i> (Datang) .....	181
Tabel 4.30	Analisis <i>Load Factor</i> Angkutan AKAP Denpasar – Banyuwangi <i>Weekend</i> (Pergi) .....	181
Tabel 4.31	Analisis <i>Load Factor</i> Angkutan AKDP Banyuwangi – Surabaya <i>Weekend</i> (Datang) .....	182
Tabel 4.32	Analisis <i>Load Factor</i> Angkutan AKDP Banyuwangi – Surabaya <i>Weekend</i> (Pergi) .....	182
Tabel 4.33	Analisis <i>Load Factor</i> Angkutan AKDP Banyuwangi – Trenggalek <i>Weekend</i> (Datang).....	183
Tabel 4.34	Analisis <i>Load Factor</i> AKDP Banyuwangi – Trenggalek <i>Weekend</i> (Pergi)	183
Tabel 4.35	Analisis <i>Load Factor</i> AKDP Banyuwangi – Situbondo <i>Weekend</i> (Datang)	183
Tabel 4.36	Analisis <i>Load Factor</i> AKDP Banyuwangi – Situbondo <i>Weekend</i> (Pergi)	184
Tabel 4.37	Waktu Proses AKAP dan AKDP di Terminal Brawijaya .....	192
Tabel 4.38	Kesesuaian Waktu Pelayanan AKAP dan AKDP .....	193
Tabel 4.39	Rekapitulasi Analisis Operasional Terminal Brawijaya.....	196
Tabel 4.40	<i>Crossing</i> Sirkulasi di Terminal Brawijaya .....	219
Tabel 4.41	Persepsi Penumpang AKAP Terminal Brawijaya .....	222
Tabel 4.42	Kuadran IPA Kinerja Pelayanan Terminal Berdasarkan Persepsi Penumpang AKAP .....	224
Tabel 4.43	Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya Kuadran I (Persepsi Penumpang AKAP) .....	225
Tabel 4.44	Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya Kuadran II (Persepsi Penumpang AKAP) .....	226
Tabel 4.45	Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya Kuadran III (Persepsi Penumpang AKAP) .....	227
Tabel 4.46	Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Brawijaya Kuadran IV (Persepsi Penumpang AKAP) .....	228
Tabel 4.47	Persepsi Penumpang AKDP Terminal Brawijaya .....	228
Tabel 4.48	Kuadran IPA Kinerja Pelayanan Terminal Berdasarkan (Persepsi Penumpang AKDP) .....	230

Tabel 4.49	Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya Kuadran I (Persepsi Penumpang AKDP).....	231
Tabel 4.50	Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya Kuadran II (Persepsi Penumpang AKDP).....	232
Tabel 4.51	Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya Kuadran III (Persepsi Penumpang AKDP).....	233
Tabel 4.52	Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya Kuadran IV (Persepsi Penumpang AKDP).....	234
Tabel 4.53	Tabel Persepsi Penumpang AK Terminal Brawijaya .....	234
Tabel 4.54	Kuadran IPA Kinerja Pelayanan Terminal Berdasarkan Persepsi Penumpang Angkutan Perkotaan .....	236
Tabel 4.55	Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya Kuadran I (Persepsi Penumpang AK).....	237
Tabel 4.56	Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya Kuadran II (Persepsi Penumpang AK) .....	238
Tabel 4.57	Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya Kuadran II (Persepsi Penumpang AK).....	239
Tabel 4.58	Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya Kuadran II (Persepsi Penumpang AK) .....	240
Tabel 4.59	Rekapitulasi Hasil Analisis Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya.....	241
Tabel 4.60	Analisis Pelayanan berdasarkan Persepsi Pengguna Terminal .....	244
Tabel 4.61	Analisis Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal Angkutan AKAP .....	252
Tabel 4.62	Analisis Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal Angkutan AKDP .....	259
Tabel 4.63	Analisis Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Perkotaan.....	268
Tabel 4.64	Tabel Persepsi Penumpang AKAP terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan AKAP Terminal Brawijaya.....	274
Tabel 4.65	Kuadran IPA Pelayanan Angkutan AKAP .....	275
Tabel 4.66	Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Angkutan AKAP Kuadran I (Persepsi Penumpang AKAP).....	276
Tabel 4.67	Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Angkutan AKAP Kuadran II (Persepsi Penumpang AKAP).....	277
Tabel 4.68	Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Angkutan AKAP Kuadran III (Persepsi Penumpang AKAP).....	278

Tabel 4.69	Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Angkutan AKAP Kuadran IV (Persepsi Penumpang AKAP) .....	279
Tabel 4.70	Persepsi Penumpang AKDP terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan AKDP Terminal Brawijaya .....	279
Tabel 4.71	Hasil Kuadran IPA Angkutan AKDP .....	281
Tabel 4.72	Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Angkutan AKDP Kuadran I (Persepsi Penumpang AKDP) .....	282
Tabel 4.73	Hasil Analisis Diagram IPA Kinerja Pelayanan Angkutan AKDP Kuadran II (Persepsi Penumpang AKDP).....	283
Tabel 4.74	Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Kuadran III (Persepsi Penumpang AKDP) .....	283
Tabel 4.75	Hasil Diagram IPA kinerja Pelayanan Angkutan AKDP Kuadran IV (Persepsi penumpang AKDP).....	284
Tabel 4.76	Persepsi Penumpang AK terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan AK Terminal Brawijaya .....	285
Tabel 4.77	Kuadran IPA Angkutan Perkotaan .....	286
Tabel 4.78	Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan Kuadran I (Persepsi Penumpang AK) .....	287
Tabel 4.79	Hasil Analisis Diagram IPA Kinerja Pelayanan Angkutan Umum perkotaan Kuadran II (Persepsi Penumpang AK) .....	287
Tabel 4.80	Hasil Analisis Diagram IPA Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Kuadran III (Persepsi Penumpang AK).....	288
Tabel 4.81	Hasil Analisis Diagram IPA Kinerja Pelayanan Angkutan umum Kuadran IV (Persepsi Penumpang AK) .....	289
Tabel 4.82	Rekapitulasi Hasil Analisis Pelayanan Angkutan Umum .....	289
Tabel 4.83	Analisis Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal Angkutan AKAP.....	291
Tabel 4.84	Analisis Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal Angkutan AKDP.....	295
Tabel 4.85	Analisis Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Perkotaan .....	300
Tabel 4.86	Rekapitulasi Atribut Prioritas Pelayanan Terminal Brawijaya.....	304
Tabel 4.87	Atribut Prioritas Pelayanan Angkutan Umum Terminal Brawijaya.....	306
Tabel 4.88	<i>Voice of Customer</i> Penumpang AKAP .....	307
Tabel 4.89	<i>Customer Satisfaction Performance</i> Penumpang AKAP .....	308
Tabel 4.90	<i>Goal</i> Penumpang AKAP .....	309



Tabel 4.91	Rekapitulasi Matriks Perencanaan .....	310
Tabel 4.92	Respon Teknis Penumpang Angkutan AKAP .....	311
Tabel 4.93	<i>Absolute Importance House of Quality</i> Pelayanan Terminal Persepsi Penumpang Angkutan AKAP .....	314
Tabel 4.94	<i>Voice of Customer</i> Penumpang AKDP .....	315
Tabel 4.95	<i>Customer Satisfaction Performance</i> Penumpang AKDP.....	316
Tabel 4.96	<i>Goal</i> Penumpang AKDP.....	316
Tabel 4.97	Rekapitulasi Matriks Perencanaan .....	317
Tabel 4.98	Respon Teknis Penumpang AKDP .....	318
Tabel 4.99	<i>Absolute Importance House of Quality</i> Pelayanan Terminal Persepsi Penumpang Angkutan AKDP .....	321
Tabel 4.100	<i>Voice of Customer</i> Penumpang Angkutan Perkotaan .....	322
Tabel 4.101	<i>Customer Satisfaction Performance</i> Penumpang AKAP.....	323
Tabel 4.102	<i>Goal</i> Penumpang AKAP .....	323
Tabel 4.103	Rekapitulasi Matriks Perencanaan .....	324
Tabel 4.104	Respon Teknis Penumpang Angkutan Perkotaan .....	325
Tabel 4.105	<i>Absolute Importance House of Quality</i> Pelayanan Terminal Persepsi Penumpang Angkutan Perkotaan .....	328
Tabel 4.106	<i>Voice of Customer</i> Penumpang AKAP .....	329
Tabel 4.107	<i>Customer Satisfaction Performance</i> Penumpang AKAP.....	329
Tabel 4.108	<i>Goal</i> Penumpang AKAP .....	330
Tabel 4.109	Rekapitulasi Matriks Perencanaan .....	331
Tabel 4.110	Respon Teknis Penumpang Angkutan AKAP .....	331
Tabel 4.111	<i>Absolute Importance House of Quality</i> Angkutan AKAP .....	334
Tabel 4.112	<i>Voice of Customer</i> Penumpang AKDP .....	335
Tabel 4.113	<i>Customer Satisfaction Performance</i> Penumpang AKAP .....	335
Tabel 4.114	<i>Goal</i> Penumpang AKAP.....	336
Tabel 4.115	Rekapitulasi Matriks Perencanaan .....	337
Tabel 4.116	Respon Teknis Penumpang Angkutan AKDP .....	338
Tabel 4.117	<i>Absolute Importance House of Quality</i> Angkutan AKDP .....	341
Tabel 4.118	<i>Voice of Customer</i> Penumpang Angkutan Perkotaan .....	342
Tabel 4.119	<i>Customer Satisfaction Performance</i> Penumpang AKAP.....	342
Tabel 4.120	<i>Goal</i> Penumpang AK .....	343
Tabel 4.121	Rekapitulasi Matriks Perencanaan .....	344

Tabel 4.122	Respon Teknis Penumpang Angkutan Perkotaan.....	344
Tabel 4.123	<i>Absolute Importance House of Quality</i> Angkutan Perkotaan.....	347
Tabel 4.124	Rekapitulasi Arahan Perbaikan Respon Teknis Terminal .....	348
Tabel 4.125	Arahan Perbaikan Terminal Brawijaya .....	352
Tabel 4.126	Arahan Perbaikan Respon Teknis Angkutan Umum di Terminal Brawijaya 355	
Tabel 4.127	Arahan Perbaikan Angkutan AKAP .....	357
Tabel 4.128	Arahan Perbaikan Angkutan AKDP .....	359
Tabel 4.129	Arahan Pengembangan Perbaikan Angkutan Perkotaan .....	361
Tabel 4.130	Rencana Fasilitas Terminal Brawijaya Banyuwangi.....	368





*(Halaman ini Sengaja di Kosongkan)*

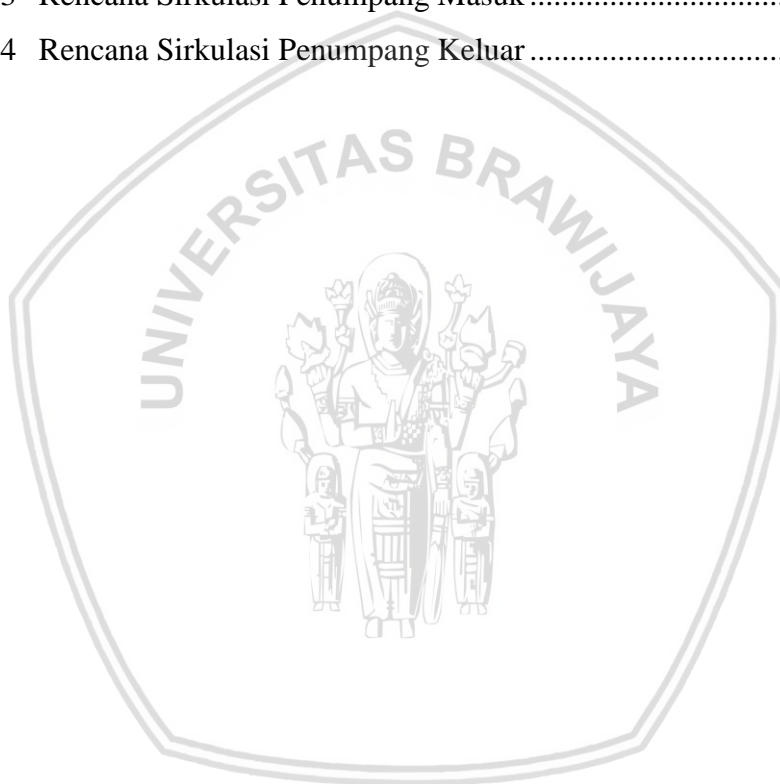


## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Parkir dan Selasar Keberangkatan Angkutan.....	4
Gambar 1.2	Grafik Jumlah Penumpang.....	5
Gambar 1.3	Peta Wilayah Studi.....	9
Gambar 1.4	Terminal dan Kawasan Sekitar .....	10
Gambar 1.5	Kerangka Pemikiran.....	11
Gambar 2.1	Pengendalian Sirkulasi dalam Terminal Tipe A .....	24
Gambar 2.2	Pengendalian Sirkulasi dalam Terminal Tipe B.....	25
Gambar 2.3	Kerangka Teori.....	59
Gambar 3.1	Diagram Kartesius IPA .....	109
Gambar 3.2	Rumah Kualitas ( <i>House of Quality</i> ).....	111
Gambar 3.3	Kerangka Analisis .....	117
Gambar 4.1	Terminal Brawijaya Banyuwangi .....	130
Gambar 4.2	Siteplan Jalur Keberangkatan.....	132
Gambar 4.3	Jalur dan Arena Keberangkatan Bus dalam Terminal.....	133
Gambar 4.4	Jalur Keberangkatan Angkutan Umum.....	133
Gambar 4.5	Siteplan Jalur Kedatangan.....	134
Gambar 4.6	Jalur dan Area Kedatangan Angkutan dalam Terminal .....	134
Gambar 4.7	Siteplan Kantor Terminal.....	135
Gambar 4.8	Kantor Terminal .....	136
Gambar 4.9	Siteplan Ruang tunggu.....	136
Gambar 4.10	Ruang Tunggu dan selasar Keberangkatan .....	137
Gambar 4.11	Ruang Tunggu Penumpang .....	137
Gambar 4.12	Selasar Ruang Tunggu .....	137
Gambar 4.13	Papan Informasi dan Rambu .....	140
Gambar 4.14	Parkir Angkutan Umum Terminal Bus Brawijaya.....	142
Gambar 4.15	Warung dan Kios.....	142
Gambar 4.16	Siteplan Fasilitas Kios/Rumah Makan .....	143
Gambar 4.17	Fasilitas Toilet.....	144
Gambar 4.18	Siteplan Fasilitas Toilet.....	144
Gambar 4.19	Musholla.....	145
Gambar 4.20	Siteplan Fasilitas Peribadatan .....	145
Gambar 4.21	Ruang Informasi.....	146
Gambar 4.22	Siteplan Fasilitas Ruang Informasi .....	147

Gambar 4.23	Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia .....	173
Gambar 4.24	Karakteristik Pengunjung Terminal Brawijaya Berdasarkan Jenis Kelamin .....	173
Gambar 4.25	Karakteristik Pengunjung Terminal Berdasarkan Mata Pencarian ....	174
Gambar 4.26	Karakteristik Pengunjung Terminal Berdasarkan Moda yang Digunakan Menuju Terminal .....	174
Gambar 4.27	Karakteristik Pengunjung Terminal Berdasarkan Maksud Perjalanan ..	175
Gambar 4.28	Rute AKAP Banyuwangi-Yogyakarta PP .....	185
Gambar 4.29	Rute AKAP Banyuwangi-Denpasar PP .....	186
Gambar 4.30	Rute AKDP Banyuwangi-Surabaya PP .....	187
Gambar 4.31	Rute AKDP Banyuwangi-Malang-Trenggalek PP .....	188
Gambar 4.32	Rute AKDP Banyuwangi-Situbondo PP .....	189
Gambar 4.33	Angkutan AKAP Trayek Banyuwangi—Yogyakarta .....	199
Gambar 4.34	Angkutan AKAP Jurusan Banyuwangi—Denpasar .....	200
Gambar 4.35	Angkutan AKDP Banyuwangi—Surabaya .....	201
Gambar 4.36	Angkutan AKDP Banyuwangi—Trenggalek .....	202
Gambar 4.37	Angkutan AKDP Trayek Banyuwangi—Situbondo.....	203
Gambar 4.38	Pola Pergerakan Pengelola .....	204
Gambar 4.39	Sirkulasi Pengelola .....	206
Gambar 4.40	Pola Pergerakan Pengunjung Terminal .....	207
Gambar 4.41	Sirkulai Penumpang Datang dan Menuju Areal Keberangkatan.....	209
Gambar 4.42	Sirkulasi Penumpang Keluar dan Transit .....	211
Gambar 4.43	Pola Pergerakan Angkutan Umum Terminal Brawijaya .....	212
Gambar 4.44	Sirkulasi AKAP .....	214
Gambar 4.45	Sirkulasi AKDP .....	215
Gambar 4.46	Sirkulasi Angkutan Kota .....	216
Gambar 4.47	Sirkulasi dan Crossing Terminal Brawijaya .....	218
Gambar 4.48	Kuadran Persepsi Penumpang AKAP .....	224
Gambar 4.49	Diagram Kuadran IPA Persepsi Penumpang AKDP .....	230
Gambar 4.50	Diagram Kuadran IPA Persepsi Penumpang AK .....	236
Gambar 4.51	Diagram Kuadran IPA Pelayanan Angkutan AKAP .....	275
Gambar 4.52	Diagram Kuadran Pelayanan Kinerja Angkutan AKDP .....	281
Gambar 4.53	Diagram IPA Pelayanan Angkutan Perkotaan.....	286
Gambar 4.54	<i>House of Quality</i> Pelayanan Terminal Persepsi Penumpang AKAP.....	313

Gambar 4.55	<i>House of Quality</i> Pelayanan Terminal Persepsi Penumpang AKDP ....	320
Gambar 4.56	<i>House of Quality</i> Pelayanan Terminal Persepsi Penumpang Angkutan Perkotaan.....	327
Gambar 4.57	<i>House of Quality</i> Pelayanan Angkutan AKAP Terminal Brawijaya ....	333
Gambar 4.58	<i>House of Quality</i> Pelayanan Angkutan AKDP Terminal Brawijaya ....	340
Gambar 4.59	<i>House of Quality</i> Pelayanan Angkutan Umum Terminal Brawijaya ....	346
Gambar 4.60	Jalur Keberangkatan.....	364
Gambar 4.61	Jalur Kedatangan.....	364
Gambar 4.62	Rencana Ruang dan Sirkulasi Terminal Brawijaya.....	365
Gambar 4.63	Rencana Sirkulasi Penumpang Masuk.....	366
Gambar 4.64	Rencana Sirkulasi Penumpang Keluar.....	367



*(Halaman ini Sengaja di Kosongkan)*



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1

Kuesioner Penelitian Kinerja Pelayanan Terminal Bus Brawijaya .....	389
Tabel Penilaian Tingkat Kepuasan dan Kepentingan .....	389
Lampiran Tabel Kuisisioner Pelayanan Terminal .....	391
Lampiran Tabel Indikator Pelayanan Terminal .....	392

### Lampiran 2

Kuesioner Penelitian Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Terminal Bus Brawijaya .....	400
Tabel Penilaian Tingkat Kepuasan dan Kepentingan .....	399
Lampiran Tabel Kuisisioner Pelayanan Angkutan AKAP/AKDP .....	401
Lampiran Tabel Indikator Pelayanan Angkutan Umum AKAP dan AKDP .....	401

### Lampiran 3

Kuesioner Penelitian Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan Terminal Bus Brawijaya.....	408
Tabel Penilaian Tingkat Kepuasan dan Kepentingan .....	407
Lampiran Tabel Kuisisioner Pelayanan Angkutan Perkotaan .....	409
Lampiran Tabel Indikator Pelayanan Angkutan Perkotaan .....	409

### Lampiran 4

Rekapitulasi Luas Fasilitas dan Pelayanan Angkutan Umum Terminal Brawijaya ....	413
Lampiran Tabel Luas Fasilitas Utama Terminal Brawijaya .....	413
Lampiran Tabel Luas Fasilitas Penunjang Terminal Brawijaya Banyuwangi .....	413
Lampiran Tabel Pelayanan Angkutan Umum di Terminal .....	414

### Lampiran 5

Lampiran Tabel Rekapitulasi Pengguna Terminal .....	415
---	-----

### Lampiran 6

Jadwal dan Waktu Pelayanan Angkutan Umum .....	416
Lampiran Tabel Waktu Antrean Trayek Banyuwangi-Situbondo Weekday .....	416
Lampiran Tabel Waktu Antrean Trayek Banyuwangi-Denpasar Weekday .....	416
Lampiran Tabel Waktu Antrean Trayek Banyuwangi-Yogyakarta Weekday Weekday .....	417
Lampiran Tabel Waktu Antrean Trayek Banyuwangi-Surabaya Weekday .....	417
Lampiran Tabel Waktu Antrean Trayek Banyuwangi – Situbondo Weekend .....	418
Lampiran Tabel Waktu Antrean Trayek Banyuwangi – Yogyakarta Weekend .....	419
Lampiran Tabel Waktu Antrean Trayek Banyuwangi – Denpasar Weekend .....	419
Lampiran Tabel Waktu Antrean Trayek Banyuwangi – Surabaya – Trenggalek Weekend ...	420

## Lampiran 7

Rekapitulasi Kuisioner IPA Persepsi Pengguna terhadap Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya .....	422
Lampiran Tabel Persepsi Kinerja Pelayanan Terminal Berdasarkan Persepsi Penumpang AKAP (Kepuasan) .....	422
Lampiran Tabel Persepsi Kinerja Pelayanan Terminal Berdasarkan Persepsi Penumpang AKAP (Kepentingan) .....	428
Lampiran Tabel Persepsi Kinerja Pelayanan Terminal Berdasarkan Persepsi Penumpang AKDP (Kepuasan) .....	434
Lampiran Tabel Persepsi Kinerja Pelayanan Terminal Berdasarkan Persepsi Penumpang AKDP (Kepentingan) .....	454
Lampiran Tabel Persepsi Kinerja Pelayanan Terminal Berdasarkan Persepsi Penumpang AK (Kepuasan) .....	473
Lampiran Tabel Persepsi Kinerja Pelayanan Terminal Berdasarkan Persepsi Penumpang AK (Kepentingan) .....	476

## Lampiran 8

Rekapitulasi Kuisioner Persepsi Pengguna terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Terminal Brawijaya .....	480
Lampiran Tabel Persepsi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum dalam Terminal Berdasarkan Persepsi Penumpang AKAP (Kepuasan) .....	480
Lampiran Tabel Persepsi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum dalam Terminal Berdasarkan Persepsi Penumpang AKAP (Kepentingan) .....	486
Lampiran Tabel Persepsi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum dalam Terminal Berdasarkan Persepsi Penumpang AKDP (Kepuasan) .....	493
Lampiran Tabel Persepsi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum dalam Terminal Berdasarkan Persepsi Penumpang AKDP (Kepentingan) .....	512
Lampiran Tabel Persepsi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum dalam Terminal Berdasarkan Persepsi Penumpang AK (Kepuasan) .....	531
Lampiran Tabel Persepsi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum dalam Terminal Berdasarkan Persepsi Penumpang AK (Kepentingan) .....	533



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Terminal Brawijaya merupakan terminal tipe B yang berada di Kabupaten Banyuwangi. Berdasarkan PM 31 Tahun 1995 Kelas Terminal tipe B memiliki fungsi untuk melayani kegiatan transportasi yang melayani angkutan antar kota dalam provinsi dan angkutan lokal dan pedesaan. Terminal Brawijaya secara fungsi dan idealnya melayani kegiatan pergerakan masyarakat dengan menyediakan angkutan perkotaan, angkutan antarkota dalam provinsi. Terminal Brawijaya yang memiliki tipe terminal B merupakan sarana transportasi yang telah dibangun sejak tahun 1984 merupakan tempat awal dan akhir pemberangkatan dan kedatangan angkutan umum antar kota dalam provinsi dan angkutan perkotaan. Angkutan AKDP yang berangkat dan berhenti di Terminal Brawijaya meliputi trayek diantaranya Banyuwangi – Jember – Malang – Trenggalek – Surabaya, Banyuwangi – Situbondo. Selain melayani angkutan AKDP dan angkutan perkotaan Banyuwangi, Terminal Brawijaya dalam pelaksanaannya juga melayani Angkutan antar kota antar provinsi (AKAP) diantaranya trayek Banyuwangi – Yogyakarta dan Denpasar – Banyuwangi – Jember meskipun dalam pelaksanaannya Terminal Brawijaya hanya sebagai tempat transit dari ke dua trayek angkutan AKAP tersebut. Diantara kedua trayek angkutan AKAP tersebut hanya angkutan Banyuwangi – Yogyakarta PP yang berangkat dan mengakhiri perjalanannya di Terminal Brawijaya sedangkan angkutan Denpasar – Banyuwangi – Jember sebatas transit di dalam Terminal Brawijaya.

Transportasi merupakan unsur yang sangat berpengaruh dalam roda perekonomian. Semua aspek kehidupan bangsa tergantung pada sektor yang satu ini, yang berfungsi sebagai pendorong, penunjang dan penggerak pertumbuhan perekonomian (Haryono, 2010) . Transportasi merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk memindahkan baik manusia atau barang menuju tempat yang dituju (Angestiwi, 2013). Tujuan diselenggarakannya transportasi agar proses transportasi penumpang dan barang dapat dicapai secara optimum dalam ruang waktu tertentu dengan mempertimbangkan faktor keamanan, kenyamanan dan kelancaran serta efisiensi atas waktu dan biaya (Bolla, 2013).

Terminal merupakan salah satu komponen penting dari sistem transportasi, dimana penumpang dan barang masuk dan keluar sebagai tempat awal atau berakhirnya suatu perjalanan (Latif, 2013). Terminal merupakan titik simpul pergerakan yang memberikan peran sebagai tempat persinggahan dan tempat pergantian moda angkutan. Terminal adalah titik tempat penumpang dan barang memasuki dan meninggalkan suatu sistem transportasi (Morlok, 1998). Terminal bukanlah tempat tujuan akhir, melainkan tujuan antara transit ke kendaraan lain menuju ke tujuan akhir. Sebagai tempat perpindahan moda angkutan maka sebuah terminal adalah gabungan dari terminal dua atau lebih moda angkutan (Warpani, 2017). Terminal angkutan umum merupakan simpul transportasi yang berfungsi sebagai tempat transit penumpang untuk beralih ke moda angkutan lain dengan prasarana pelayanan umum yang tentunya perlu di dukung dengan fasilitas pelayanan dan jasa pelayanan yang optimal sehingga kinerja pelayanan terminal dapat terwujud (Fransisco, 2015).

Kegiatan di dalam terminal diantaranya pergerakan dan pertukaran antara penumpang, barang masuk dan keluar, angkutan dari suatu sistem. Pergerakan terjadi karena adanya kebutuhan pokok manusia yang belum tersedia di semua tempat akan tetapi sumber kebutuhan tersebut tersebar secara heterogen di dalam ruang yang terpisahkan oleh jarak dan waktu (Warpani, 2002). Terminal menjadi sepi dari penumpang dan mengalami penurunan dalam kinerja dan pelayanannya, permasalahan tersebut terjadi dan dapat diprediksikan sebagai penyebab dari menurunnya minat masyarakat terhadap angkutan umum (Sedayu, 2014).

Terminal didefinisikan menjadi dua berdasarkan peraturan menteri perhubungan RI dalam KM 31 tahun 1995, diantaranya adalah terminal penumpang dan terminal barang. Terminal penumpang merupakan bagian prasarana transportasi jalan atau darat yang berfungsi untuk menaikkan dan menurunkan penumpang. Terminal merupakan simpul dalam sistem jaringan transportasi yang berfungsi pokok sebagai pelayanan umum antara lain tempat untuk tempat naik turun penumpang dan atau bongkar muat barang, untuk mengendalikan lalu lintas dan angkutan kendaraan umum serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi (UU No 14 tahun 1992).

Kondisi Terminal Brawijaya sebagai terminal yang menjadi pusat simpul pergerakan transportasi masih kurang maksimal dalam pelayanan dari segi fasilitas umum dan fasilitas penunjang yang seharusnya disediakan di Terminal Brawijaya. Prasarana jalan yang masih rusak dan banyak ditemukan tambalan dan lubang di jalan akses pintu



masuk kedatangan kendaraan, tempat parkir dan area keberangkatan. Permasalahan yang timbul akibat dari kurang lengkap dan maksimalnya pelayanan fasilitas di dalam Terminal Brawijaya mengakibatkan terminal sepi dan jumlah penumpang cenderung turun (Data Profil Terminal Brawijaya, 2017). Selain itu, sirkulasi terminal kendaraan antar jurusan di dalam terminal tidak terdapat pembagian ruang yang mengakibatkan masih bercampurnya angkutan antar trayek. Waktu pelayanan antar angkutan yang masih lama mengakibatkan jarak antara kendaraan umum satu dengan yang lain begitu jauh. Waktu pelayanan yang lama sekaligus membuat waktu tunggu penumpang terhadap angkutan didalam terminal menjadi lama. Berdasarkan permasalahan yang muncul di Terminal Brawijaya tersebut maka perlu adanya evaluasi terhadap kinerja Terminal terkait dengan kinerja operasional terminal dan kinerja pelayanan terminal berdasarkan persepsi pengguna terminal sehingga diharapkan dapat menghasilkan suatu arahan dalam peningkatan kinerja operasional dan pelayanan terminal agar kinerja Terminal Brawijaya lebih optimal.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi permasalahan yang muncul di lokasi penelitian yaitu Terminal Brawijaya sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dari survei pendahuluan yang dilakukan peneliti terkait dengan kinerja operasional terminal berupa waktu pelayanan angkutan yang mencakup headway dan waktu tunggu angkutan umum didalam terminal, dihasilkan waktu pelayanan dalam sistem terminal berupa kendaraan masuk sampai keluar terminal bervariasi antara 20 menit sampai 70 menit. Waktu pelayanan angkutan AKAP memiliki waktu pelayanan dalam sistem mulai dari menurunkan penumpang yang turun di Terminal Brawijaya hingga menunggu waktu berangkat lebih dari satu jam, sedangkan rentang waktu pelayanan angkutan AKDP memiliki waktu pelayanan 30 sampai 50 menit. Waktu pelayanan angkutan umum (Angkutan Bus AKAP dan Bus AKDP) didalam Terminal Brawijaya yang masih lebih lama dibandingkan dengan standar yaitu lebih dari 20 menit dalam sistem dari yang seharusnya selama 10 – 20 menit waktu pelayanan dalam sistem mengakibatkan waktu tunggu pelayanan angkutan terhadap penumpang semakin lama (Survei Pendahuluan, 2017).
2. Fasilitas utama dan penunjang yang kurang lengkap dan dalam keadaan rusak sehingga pelayanan yang diberikan oleh terminal terhadap pengguna tidak

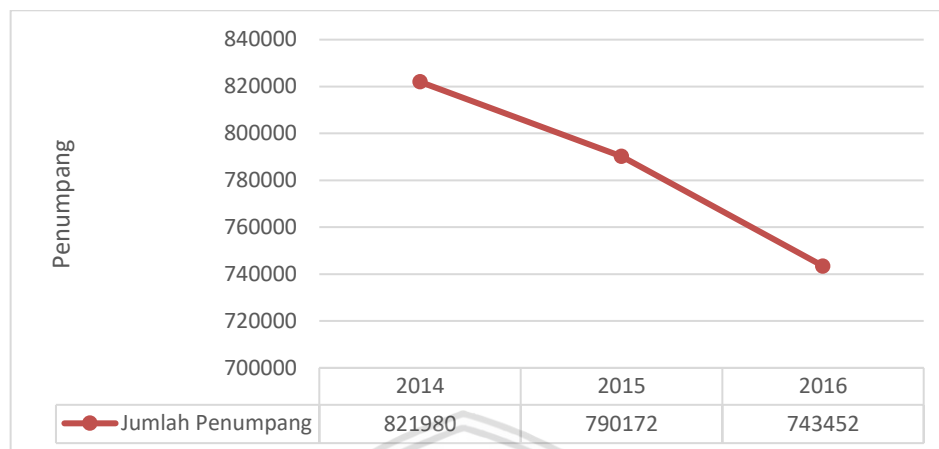
maksimal. Berdasarkan data Profil Terminal Brawijaya terdapat beberapa fasilitas utama dan penunjang yang tidak terdapat di terminal yang seharusnya sesuai dengan ketentuan atau standar yang berlaku diantaranya fasilitas pelataran/jalur kedatangan, ruang parkir cadangan, pos perbaikan atau bengkel, pos kesehatan. Fasilitas utama maupun penunjang yang termasuk dalam keadaan kurang baik diantaranya selasar atau pelataran keberangkatan, ruang parkir yang tidak rata dan bergelombang (Survei Pendahuluan, 2017). Permasalahan yang terjadi akibat tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan terminal dan beberapa fasilitas yang tidak tersedia di dalam terminal diantaranya adalah tidak tersedianya ruang yang tetap untuk menurunkan penumpang angkutan yang datang dari angkutan umum yang berhenti di terminal sehingga membuat bercampurnya ruang kedatangan di dalam ruang keberangkatan terminal. Ruang parkir dan selasar keberangkatan di dalam terminal yang berlubang membuat sulitnya manuver kru bus dalam mengendalikan kendaraan angkutan umum dan mengganggu kelancaran sirkulasi di dalam terminal.



*Gambar 1.1* Parkir dan Selasar Keberangkatan Angkutan

3. Terminal Brawijaya memiliki jadwal keberangkatan moda angkutan bus umum yang telah terjadwal. Berdasarkan data Profil Terminal Brawijaya, pada bulan Agustus tahun 2017 jumlah bus yang datang dan berangkat ada 2.858 unit yang terdiri dari bus ekonomi sekitar 2.719 unit dan patas 139 unit. Sedangkan jumlah penumpang yang datang ada 34.158 orang dan yang berangkat sebanyak 38.831 orang. Permasalahan yang terjadi adalah menurunnya penumpang yang naik bus dari Terminal Brawijaya. Berdasarkan pengamatan langsung dan sumber wawancara kepala Terminal Brawijaya setiap bus memiliki rata-rata penumpang tiga sampai 5 penumpang yang naik dari terminal dengan rata-rata 900-1000 penumpang yang naik dari Terminal Brawijaya per hari (Profil Terminal Brawijaya). Berdasarkan data Dinas Perhubungan dan Informatika Banyuwangi, Terminal Brawijaya jumlah penumpang selama 3 tahun terakhir cenderung

menurun. Berikut ini adalah jumlah penumpang Terminal Brawijaya selama 3 tahun terakhir:



Gambar 1.2 Grafik Jumlah Penumpang

Tabel 1.1 dan Gambar 1.2 merupakan gambaran jumlah penumpang yang naik dan turun di Terminal Brawijaya. Jumlah penumpang di Terminal Brawijaya memiliki tren dalam tiga tahun terakhir berdasarkan perhitungan jumlah penumpang pada tahun 2014 hingga 2016. Penurunan jumlah penumpang yang terjadi.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil beberapa rumusan masalah terkait dengan penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja operasional Terminal Brawijaya Banyuwangi?
2. Bagaimana persepsi pengguna terhadap kinerja pelayanan Terminal Brawijaya Banyuwangi?
3. Bagaimana arahan peningkatan kinerja operasional dan pelayanan Terminal Brawijaya Banyuwangi?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah:

1. Mengidentifikasi kinerja operasional Terminal Brawijaya Banyuwangi.
2. Mengetahui persepsi pengguna terminal terhadap kinerja pelayanan Terminal dan angkutan umum yang terdapat di Terminal Brawijaya.
3. Merumuskan arahan peningkatan kinerja operasional dan pelayanan dari Terminal Brawijaya serta angkutan umum didalamnya.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian terkait dengan Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Brawijaya ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan arahan pengoptimalan terminal melalui optimalisasi dan evaluasi dari kinerja operasional dan pelayanan dari Terminal Brawijaya yang dapat menjadi bagian pengabdian penelitian yang berguna untuk Pemerintah Daerah Kabupaten Banyuwangi.
2. Memberikan solusi pemecahan permasalahan yang terjadi di Terminal Brawijaya agar dapat menjadi pertimbangan bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuwangi dan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur serta pemangku kebijakan terkait dengan Terminal Brawijaya Banyuwangi.
3. Merupakan salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan program S-1 di Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota
4. Sumber penelitian yang akan dikembangkan pada masa yang akan datang.

### 1.6 Ruang Lingkup Materi

Pembatasan materi bertujuan untuk memberikan batasan terkait dengan pembahasan sehingga tidak terjadi kesalahan pembahasan yang tidak mengarah kepada Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Operasional Terminal Brawijaya sendiri. Maka ruang lingkup materi pada penelitian ini dibatasi pada :

- a. Peneliti mengidentifikasi kinerja operasional terminal dengan melakukan evaluasi kinerja operasional terminal berupa membandingkan kondisi eksisting yang terdapat di lapangan terhadap standar yang berlaku dengan peraturan kementerian perhubungan KM 31 Tahun 1995 dan Peraturan Menteri Perhubungan 40 Tahun 2015. Kinerja operasional terminal yang diidentifikasi dan dievaluasi antara lain meliputi tinjauan lokasi terminal, sirkulasi terminal dan kinerja operasional terminal diantaranya adalah kinerja fasilitas utama dan penunjang terminal, *headway time*, *load factor* angkutan, dan waktu antrean atau waktu pelayanan angkutan di dalam Terminal Brawijaya.
- b. Peneliti mengidentifikasi persepsi pengguna terminal terhadap kinerja pelayanan terminal dan angkutan umum. Kinerja pelayanan terminal dalam penelitian ini diukur berdasarkan persepsi pengguna terhadap kinerja pelayanan fasilitas utama dan penunjang Terminal Brawijaya Banyuwangi. Penilaian kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pengguna terminal dalam

penelitian ini mengacu pada Permenhub No 40 tahun 2015 tentang standar pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan yang meliputi beberapa aspek diantaranya keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan serta kesetaraan. Penilaian kinerja pelayanan angkutan umum berdasarkan persepsi pengguna yang beroperasi di dalam Terminal Brawijaya diukur melalui aspek pelayanan angkutan umum dengan mengacu pada Permenhub No 98 Tahun 2013 terkait dengan Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum. Aspek-aspek yang dinilai untuk kinerja pelayanan angkutan umum diantaranya meliputi pelayanan keselamatan, keamanan, kehandalan/keteraturan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan serta kesetaraan. Metode yang digunakan peneliti untuk mengetahui kinerja pelayanan terminal dan angkutan menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil dari hasil analisis IPA tersebut akan diketahui tingkat kepuasan dan kepentingan kinerja pelayanan Terminal Brawijaya.

- c. Peneliti merumuskan arahan peningkatan kinerja operasional dan pelayanan Terminal Brawijaya yang didasarkan pada hasil dari evaluasi kinerja operasional terminal dan kinerja pelayanan terminal berdasarkan hasil persepsi pengguna Terminal Brawijaya. Arahan untuk peningkatan kinerja operasional dan pelayanan Terminal Brawijaya dihasilkan dari penilaian atau evaluasi kondisi terminal terhadap standar dan hasil analisis *Quality Function Deployment* (QFD). QFD merupakan metode utama dalam penelitian Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Brawijaya. Proses untuk menuju analisis akhir pada metode QFD telah dilakukan pada tahap identifikasi rumusan masalah pertama sampai kedua. Penggunaan metode analisis QFD pada perumusan arahan peningkatan kinerja pelayanan sebagai rumusan masalah ketiga pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui atribut perbaikan paling prioritas yang menghasilkan respon teknis berdasarkan pada persepsi pengguna terminal. Peneliti menggunakan metode QFD karena metode QFD memberikan format standar untuk menerjemahkan kebutuhan konsumen atau pengguna menjadi suatu persyaratan teknis yang melibatkan pengelola terminal sebagai pelaksana. Selain itu, peneliti akan terbantu pada



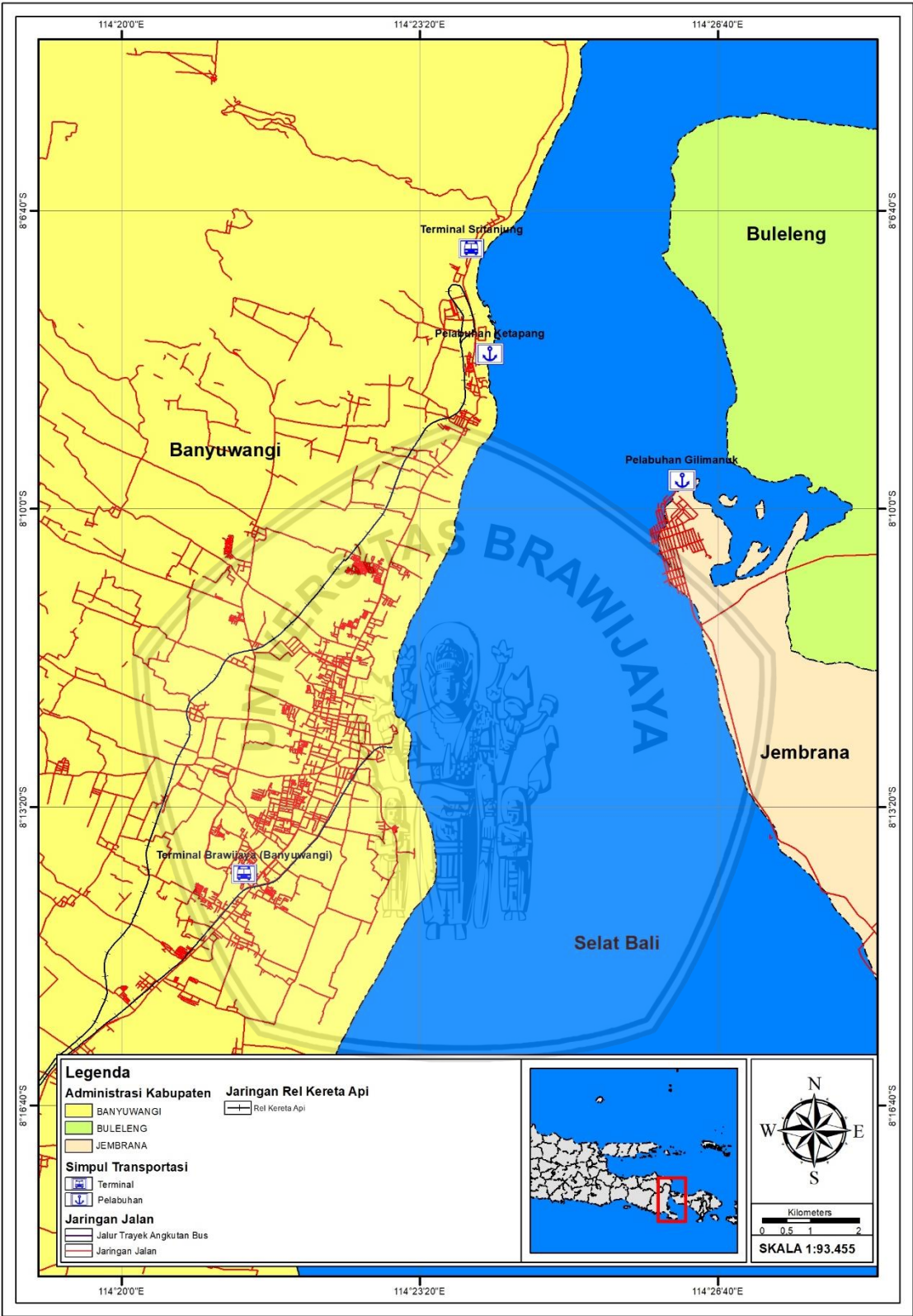
pemfokusan proses perencanaan yang dilakukan berdasarkan kondisi yang terdapat di lapangan.

### 1.7 Ruang Lingkup Wilayah

Terminal Brawijaya berada pada Kelurahan Kebalenen Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi. Terminal Brawijaya di lewati oleh jalur angkutan antar kota antar provinsi AKAP dan angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) yang menghubungkan Pulau Jawa dan Pulau Bali. Terminal Brawijaya merupakan terminal yang memiliki tipe B dimana peruntukan lahan yang ada di sekitarnya adalah permukiman dan perdagangan. Pengambilan lokasi wilayah studi Terminal Brawijaya didasarkan pada dokumen RTRW Kabupaten Banyuwangi Tahun 2013 yang menyatakan bahwa perlunya optimalisasi berupa peningkatan kinerja operasional yang berstandar pada KM 31 tahun 1995, tetapi pada kondisi terkini optimalisasi terminal masih belum mendapatkan solusi dan perubahan terkait dengan optimalisasi yang diharapkan.

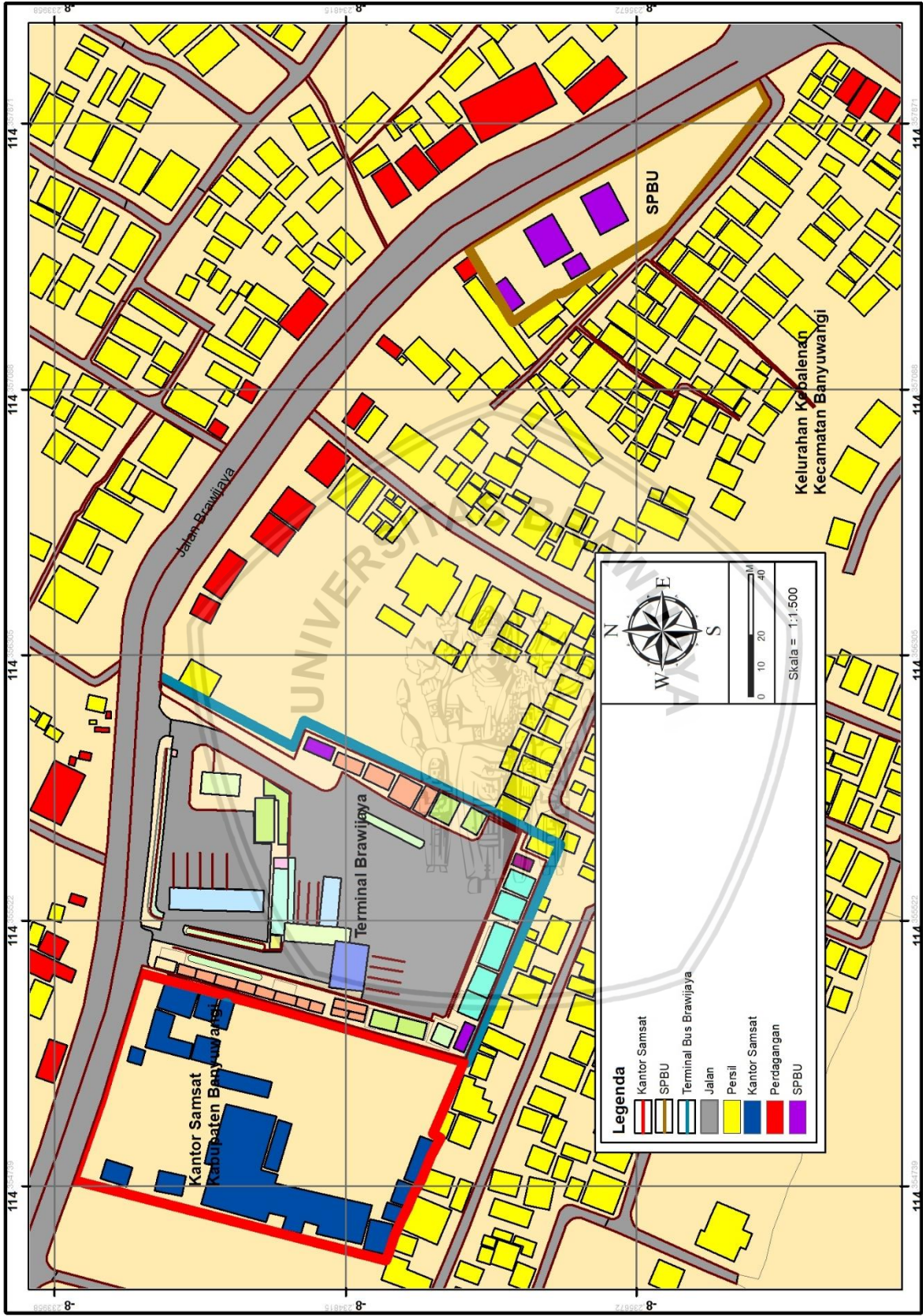
Ruang lingkup wilayah studi dalam penelitian ini adalah daerah kerja Terminal Brawijaya yang terletak di Jalan Brawijaya Kecamatan Banyuwangi. Pembatasan yang dilakukan peneliti bertujuan untuk membatasi wilayah studi atau lingkup penelitian sehingga penelitian terkait dengan Arah Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Brawijaya tidak keluar topik utama dari materi dan wilayah penelitian. Batasan wilayah studi untuk Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Brawijaya meliputi :

Utara	: Jalan Brawijaya
Selatan	: Permukiman
Timur	: Permukiman
Barat	: Kantor Samsat Kabupaten Banyuwangi



Gambar 1.3 Peta Wilayah Studi

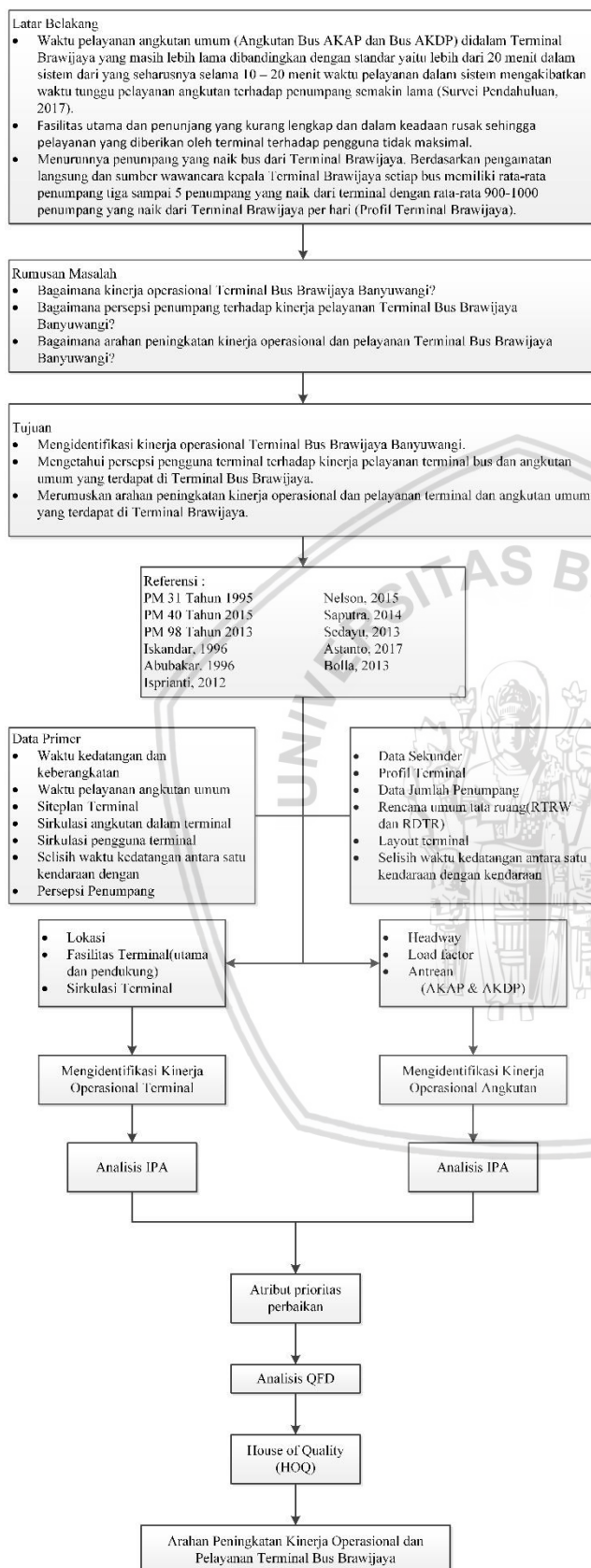




Gambar 1.4 Peta Kawasan Sekitar Terminal Brawujaya



## 1. 8 Kerangka Pemikiran



Gambar 1.5 Kerangka Pemikiran

## **1. 9 Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan yang berjudul “Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Bus Brawijaya Banyuwangi” adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab I pendahuluan berisi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian (wilayah dan materi), kerangka pemikiran.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada Bab II berisi tinjauan teori yang dan kebijakan yang berasal dari peraturan-peraturan yang diterbitkan oleh pemerintah, teori-teori yang berasal dari buku, jurnal dan penelitian terdahulu maupun media informasi lainnya yang dapat mendukung penelitian terkait dengan “Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Brawijaya”.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada Bab III Berisi metode-metode yang digunakan dalam penelitian “Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Brawijaya” yang dinilai baik dengan metode kuantitatif maupun metode kualitatif.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab IV peneliti memaparkan hasil penelitian yaitu hasil kinerja operasional dari terminal, kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pengguna dan arahan dalam meningkatkan kinerja operasional dan pelayanan Terminal Brawijaya.

### **BAB V PENUTUP**

Berisi kesimpulan dan saran dari penelitian “Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Bus Brawijaya”.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Terminal**

##### **2.1.1 Pengertian Terminal**

Morlok (1998) memberikan penjelasan mengenai terminal sebagaimana dalam bukunya berjudul pengantar teknik dan perencanaan transportasi. Terminal adalah titik-titik dimana penumpang dan barang masuk dan keluar dari sistem dan merupakan komponen penting dalam sistem transportasi. Meskipun terminal memiliki fungsi yang penting dalam sistem transportasi, tingkat pengetahuan mengenai karakteristik-karakteristik operasi dan petunjuk desain sangat berbeda pada jenis terminal yang berlainan. Terminal merupakan salah satu komponen penting dari sistem transportasi, dimana penumpang dan barang masuk dan keluar sebagai tempat awal atau berakhirnya suatu perjalanan (Latif, 2013). Terminal angkutan umum merupakan simpul transportasi yang berfungsi sebagai tempat transit penumpang untuk beralih ke moda angkutan lain dengan prasarana pelayanan umum yang tentunya perlu di dukung dengan fasilitas pelayanan dan jasa pelayanan yang optimal sehingga kinerja pelayanan terminal dapat terwujud (Fransisco, 2015).

##### **2.1.2 Fungsi Terminal**

Fungsi utama dari terminal transportasi adalah untuk penyediaan fasilitas masuk dan keluar objek-objek yang akan diangkut, penumpang atau barang, menuju dan dari sistem (Morlok, 1998). Pada sistem transportasi, tujuan utama terminal adalah untuk membongkar dan memuat kendaraan atau peti kemas. Pada sistem arus menerus dimana ruas dan persimpangan, sejalan dengan lalu lintas penumpang atau barang, dapat menghasilkan mobilitas dan pergerakan secara langsung tanpa memerlukan kendaraan, terminal ditempatkan pada lokasi dimana lalu lintas memasuki dan meninggalkan sistem ruang dan persimpangan jalan. Beberapa terminal yang hanya mempunyai satu fungsi yaitu bongkar dan muat umumnya sangat sederhana. Fasilitas-fasilitas untuk muatan juga berfungsi sama, yaitu menyimpan muatan tertutup bagi bahan-bahan yang mudah rusak atau hilang. Terminal merupakan tempat dimana kendaraan-kendaraan

transportasi dipelihara. (Warpani, 2017) secara lengkap menjelaskan fungsi terminal sebagai berikut:

1. Mengendali/mengatur lalu lintas angkutan;
2. Pergantian moda;
3. Naik/turun penumpang dan/atau muat /bongkat muatan;
4. Pemeriksaan penumpang dan muatan (proses imigrasi dan bea cukai);
5. Tempat operasi jasa seperti perdagangan, fasilitas umum, fasilitas sosial, fasilitas transit, promos dan lain-lain;
6. Elemen tata ruang wilayah, yakni sebagai titik tumbuh perkembangan wilayah;
7. Lokasi pergudangan;
8. Tempat memarkir dan memelihara moda angkutan;
9. Salah satu pendapatan asli daerah.

### **2.1.3 Klasifikasi Kelas Terminal**

Dalam peraturan pemerintah Nomot 43 Tahun 1993 tentang Prasarana dan Lalu Lintas Jalan menjelaskan:

1. Terminal penumpang merupakan prasarana transportasi jalan untuk keperluan menurunkan dan menaikkan penumpang, perpindahan intra dan/atau antar moda transportasi serta mengatur kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum.
2. Terminal penumpang sebagaimana dimaksud dikelompokkan menjadi :
  - a. Terminal penumpang tipe A berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota antar propinsi, dan/atau angkutan lintas baras negara, angkutan antar kota dalam propinsi, angkutan kota dan angkutan pedesaan.
  - b. Terminal penumpang Tipe B berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam propinsi, angkutan kota, dan/atau angkutan pedesaan.
  - c. Terminal penumpang tipe C berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan pedesaan.

### **2.1.4 Lokasi Terminal**

Undang-undang republik Indonesia Nomer 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan dijelaskan bahwa penetapan lokasi terminal adalah:

1. Penentuan lokasi terminal dilakukan dengan memperhatikan rencana kebutuhan terminal yang merupakan bagian dari rencana induk jaringan lalu lintas dan angkutan jalan.

2. Penetapan lokasi terminal dilakukan dengan memperhatikan :
  - a. Tingkat aksesibilitas pengguna jasa angkutan
  - b. Kesesuaian lahan dengan rencana tata ruang wilayah nasional, rencana tata ruang wilayah provinsi dan rencana tata ruang wilayah kabupaten/kota
  - c. Kesesuaian dengan rencana pengembangan dan/atau kinerja jaringan jalan, jaringan trayek, dan jaringan lintas
  - d. Kesesuaian dengan rencana pengembangan dan/atau pusat kegiatan
  - e. Keserasian dan keseimbangan dengan kegiatan lain
  - f. Permintaan angkutan
  - g. Kelayakan teknis, finansial, dan ekonomi.
  - h. Keamanan dan keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan dan/atau
  - i. Kelestarian lingkungan hidup.

### 3. Fasilitas Terminal

Penjelasan di dalam pasal 38 menyebutkan bahwa,

- a. Setiap penyelenggara terminal wajib menyediakan fasilitas terminal yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan.
- b. Fasilitas terminal meliputi fasilitas utama dan fasilitas penunjang.
- c. Untuk menjaga kondisi fasilitas terminal penyelenggara terminal wajib melakukan pemeliharaan.

Berdasarkan keputusan menteri perhubungan RI Nomor 31 Tahun 1995 tentang terminal transportasi jalan memberi lokasi terminal antara lain :

Penetapan lokasi terminal penumpang tipe A harus memenuhi persyaratan :

1. Jarak antara dua terminal penumpang tipe A sekurang-kurangnya 20 Km di Pulau Jawa, 30 Km di Pulau Sumatera dan 50 Km di pulau lainnya
2. Luas lahan yang tersedia sekurang-kurangnya 5 ha untuk terminal di Pulau Jawa Dan Sumatera dan 3 ha di pulau lainnya
3. Mempunyai akses jalan masuk dan jalan keluar ke dan dari terminal dengan jarak sekurang-kurangnya 100m di Pulau Jawa dan 50 m di pulau lainnya, dihitung dari jalan ke pintu keluar atau masuk terminal

Penetapan lokasi terminal penumpang tipe B harus memenuhi persyaratan

1. Terletak dalam jaringan trayek antar kota dalam provinsi
2. Terletak di jalan arteri atau kolektor dengan kelas jalan sekurang-kurangnya kelas IIIB



3. Jarak antara dua terminal penumpang tipe B atau dengan terminal penumpang tipe A, sekurang-kurangnya 15 km di Pulau Jawa dan 30 Km di pulau lainnya.
4. Tersedia lahan sekurang-kurangnya 3 Ha untuk terminal di Pulau Jawa dan Sumatera, dan 2 Ha untuk terminal di pulau lainnya
5. Mempunyai akses jalan masuk atau jalan keluar ke dan dari terminal dengan jarak sekurang-kurangnya 50 m di pulau jawa dan 30 m di pulau lainnya, dihitung dari jalan ke pintu keluar atau masuk terminal.

Penetapan lokasi terminal C harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Terletak di dalam wilayah Kabupaten daerah tingkat II dan dalam jaringan trayek pedesaan
2. Terletak di jalan kolektor atau lokal dengan kelas jalan paling tinggi kelas IIIA;
3. Tersedia lahan sesuai dengan permintaan angkutan
4. mempunyai akses jalan masuk atau keluar ke dan dari terminal sesuai kebutuhan untuk kelancaran lalu lintas di sekitar terminal.

## 2.1. 5 Fasilitas Terminal

### A. Fasilitas Terminal

Fasilitas terminal terbagi menjadi dua yaitu fasilitas utama dan failitas penunjang, hal tersebut telah diatur dalam Peraturan Menteri No.132 Tahun 2015, berikut adalah fasiltas – fasilitas dalam terminal:

Tabel 2.1

Fasilitas Utama dan Penunjang dalam Terminal

Fasilitas Utama Terminal	Fasilitas Penunjang Terminal	Fasilitas Umum dalam terminal
a. Jalur pemberangkatan kendaraan umum	a. Fasilitas penyandang cacat dan ibu hamil atau menyusui	a. Toilet
b. Jalur kedatangan kendaraan umum	b. Fasilitas keamanan	b. Fasilitas <i>park and ride</i>
c. Ruang tunggu penumpang pengantar, dan/atau penjemput	c. Fasilitas pelayanan keamanan	c. Tempat pereduksi pencemaran udara dan kebisingan
d. Tempat parkir kendaraan	d. Fasilitas istirahat awak kendaraan	d. Fasilitas pereduksi pencemaran udaran dan kebisingan
e. Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup ( <i>waste management</i> )	e. Fasilitas ramp check	e. Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang
f. Perlengkapan jalan	f. Fasilitas kesehatan	f. Fasilitas kebersihan, perawatan terminal dan <i>janitor</i>
g. Fasilitas penggunaan teknologi	g. Fasilitas peribadatan	g. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum
h. Media informasi	h. Tempat peribadatan	h. Fasilitas perdagangan, pertokoan, kantin pengemudi
i. Penanganan pengemudi	i. Tempat transit penumpang	i. Area merokok
j. Pelayanan pengguna terminal dari perusahaan ( <i>customer service</i> )	j. Tempat transit penumpang (hall)	j. Fasilitas restoran
k. Fasilitas pengawasan	k. Alat pemadam kebakaran	k. Fasilitas anjungan tunai mandiri (ATM)
	l. Fasilitas umum	l. Fasilitas pengantar barang
		m. Fasilitas telekomunikasi dan area dengan jaringan internet
		n. Fasilitas penginapan
		o. Fasilitas keamanan



Fasilitas Utama Terminal	Fasilitas Penunjang Terminal	Fasilitas Umum dalam terminal
keselamatan		p. Ruang anak – anak
l. Jalur kedatangan penumpang		q. Media pengaduan layanan
m. Ruang tunggu keberangkatan (boarding)		r. Fasilitas umum lainnya sesuai kebutuhan.
n. Ruang pembelian tiket		
o. Ruang pembelian tiket untuk bersama		
p. Outlet pembelian tiket secara online		
q. Pusat informasi		
r. Papan perambuan dalam terminal		
s. Papan pengumuman		
t. Layanan bagasi		
u. Tempat berkumpul darurat		
v. Jalur evakuasi bencana dalam terminal		

Sumber: PM 32 Tahun 2015

Kebutuhan luas terminal penumpang berdasarkan tipe dan fungsinya secara rinci sebagaimana disajikan tabel berikut:

Tabel 2.2

Kebutuhan Luas Terminal

No	Keterangan	Tipe A (m <sup>2</sup> )	Tipe B(m <sup>2</sup> )	Tipe C(m <sup>2</sup> )
1.	Kendaraan			
	Ruang parkir AKAP	1120	-	-
	AKDP	540	540	-
	AK	800	800	800
	ADES	900	900	900
	Pribadi	600	500	200
	Ruang Service	500	500	-
	Pompa Bensin	500	-	-
	Sirkulasi Kendaraan	3960	2740	1100
	Bengkel	150	100	-
	Ruang istirahat	50	40	30
	Gudang	25	20	-
	Ruang parkir cadangan	1980	1370	550
2.	Pemakai jasa			
	Ruang tunggu	2625	2250	480
	Sirkulasi orang	1050	900	192
	Kamar mandi	72	60	40
	Kios	1575	1350	288
	Musholla	72	60	40
3.	Operasional			
	Ruang administrasi	78	59	39
	Ruang pengawas	23	23	16
	Loket	3	3	3
	Peron	4	4	3
	Retribusi	6	6	6
	Ruang informasi	12	10	8
	Ruang P3K	45	30	15
	Ruang perkantoran	150	100	-
4.	Ruang Luar			

No	Keterangan	Tipe A (m <sup>2</sup> )	Tipe B(m <sup>2</sup> )	Tipe C(m <sup>2</sup> )
	Luas total	23494	17255	5463
	Cadangan pengembangan	23494	17255	5463
	Kebutuhan lahan	46988	34510	10926
	Kebutuhan untuk desain (Ha)	4,7	3,5	1,1

Sumber: Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 1996

## 1. Fasilitas Utama

a. Jalur pemberangkatan, yaitu pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum untuk menaikkan dan memulai perjalanan. Untuk penentuan areal pelataran pemberangkatan ini dapat dihitung sebagai berikut)

- Model parkir dengan posisi tegak lurus (90) dengan menggunakan rumus luas sebagai berikut :  $27 \times (20,6 + (4 \times (n-1)))$
- Model parkir dengan posisi miring (60) dengan menggunakan rumus luas sebagai berikut :  $22,6 \times (25,6 + (4 \times (n-1)))$
- Model parkir dengan posisi miring (45) dengan menggunakan rumus luas sebagai berikut :  $19,6 \times (28 + (5 \times (n-1)))$

b. Jalur kedatangan, yaitu pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang bagi kendaraan angkutan penumpang umum untuk menurunkan penumpang yang dapat pula merupakan akhri perjalanan. Perhitungan kebutuhan areal kedatangan ini dapat dihitung sebagai berikut :

- Model parkir dengan bus sejajar, maka dapat menggunakan rumus luas sebagai berikut :  $7 \times (20 \times n)$
- Model parkir dengan posisi bus 90 dengan rumus :  $9,5 \times (18 \times n)$
- Model parkir dengan posisi 90, 60, dan 45 luas dapat dihitung dengan menggunakan rumus yang sama seperti pada areal pemberangkatan.

c. Jalur tunggu kendaraan yaitu pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum untuk istirahat dan siap menuju jalur pemberangkatan. Perhitungan luas areal yang dibutuhkan dapat menggunakan pendekatan yang sama dengan pendekatan areal keberangkatan. Areal tunggu penumpang yaitu pelataran tempat menunggu yang disediakan bagi orang yang akan melakukan perjalanan dengan kendaraan angkutan penumpang umum. Pendekatan yang dapat digunakan untuk menghitung luas areal ini adalah:  $13 \times (5 \times n)$ . Dimana “n” adalah jumlah jalur yang dibutuhkan bangunan kantor terminal, yaitu berupa sebuah bangunan yang berada di dalam wilayah terminal, yang biasanya digabung dengan menara pengawasan

yang berfungsi sebagai tempat untuk memantau pergerakan kendaraan dan penumpang. Penentuan Satuan Ruang Parkir (SRP) di terminal dengan ketentuan sebagai berikut :

Tabel 2.3

Satuan Ruang Parkir

No	Jenis kendaraan	Satuan Ruang Parkir (m <sup>2</sup> )
1.	a. Mobil Penumpang Golongan I	2,30 x 5,00
	b. Mobil Penumpang Golongan II	2,50 x 5,00
	c. Mobil Penumpang Golongan III	3,00 x 5,00
2.	Bus/Truk	3,40 x 12,50
3.	Sepeda Motor	0,75 x 2,00

Sumber: Abu Bakar, 1996

Untuk menentukan jalur sirkulasi parkir kendaraan dapat dilihat pada tabel diatas. Sebagai patokan panjang jalur gang hendaknya tidak lebih dari 100m. Jika gang melayani lebih dari 50 kendaraan, maka dianggap jalur sirkulasi.

Tabel 2.4

Lebar Jalur Gang Parkir Kendaraan

Klasifikasi Trayek	1 arah	2 arah	1 arah	2 arah	1 arah	2 arah	1 arah	2 arah
a. Mobil pnp 2,5 m x 5,0 m	3,0*	6,0*	3,0*	6,0*	5,1*	6,0*	6,0*	8,0*
	3,5**	6,5 **	3,5**	6,5**	5,1**	6,5**	6,5*	6,0**
b. Mobil pnp 2,3 x 5,0 m	3,0*	6,0**	3,0*	6,0**	4,6*	6,0**	6,0*	8,0**
	3,5**	6,5**	3,5**	6,5**	4,6**	6,5**	6,5**	8,0**
c. Sepeda motor 0,75 x 2,0 m								1,6*
								1,6**
d. Bus/Truk 3,4x 12,5 m								9,5

Keterangan: \* = parkir tanpa fasilitas pejalan kaki, \*\*= Parkir dengan fasilitas pejalan kaki

Sumber: Abu Bakar, 1996

2. Fasilitas penunjang yang berfungsi sebagai fasilitas pelengkap dalam pengoperasian terminal. Beberapa fasilitas penunjang adalah sebagai berikut :
  - a. Ruang informasi dan pengaduan, yaitu untuk memberikan informasi kepada para penumpang maupun pengaduan apabila terjadi sesuatu terhadap penumpang, misalkan kehilangan barang, banyaknya calon para awak angkutan umum menaikkan tarif angkutan diatas tarif yang berlaku.
  - b. Ruang pengobatan yaitu memberikan pertolongan pertama pada kecelakaan
  - c. Musholla
  - d. Kamar mandi atau WC (water closed)
  - e. Kios atau kantin
  - f. Telepon umum
  - g. Taman dan lain-lain

3. Penyediaan fasilitas bagi orang cacat pada terminal yaitu: a) Tempat tunggu penumpang / pengantar; b) Loket penjualan karcis; c) Kamar kecil/toilet; dan d) Telepon Umum.

Dalam desain fasilitas bagi orang cacat harus memperhatikan persyaratan:

- a. Menerus, harus langsung dan lurus ke tujuan apabila terdapat pertemuan yang mempunyai perbedaan ketinggian dibuatkan kelandaian agar dapat dilalui penderita cacat pengguna kursi roda serta dapat dilalui tuna netra.
  - b. Aman, orang cacat harus merasa aman selama berada dalam terminal.
  - c. Nyaman, fasilitas bagi orang cacat harus nyaman dan mudah terjangkau.
  - d. Mudah dan jelas, bagi orang cacat fasilitas yang diberikan harus mudah dan dilengkapi dengan tanda-tanda khusus bagi orang cacat.
4. Arus kendaraan

Terminal penumpang berdasarkan tingkat pelayanan yang dinyarakan dengan jumlah arus minimum kendaraan persatuan waktu sebagai berikut :

- a. Terminal tipe A : 50 – 100 Kendaraan/Jam
- b. Terminal tipe B : 25 – 50 Kendaraan/jam
- c. terminal tipe C : 25 Kedaraan/jam

(Sumber : Direktorat Jenderal Perhitungan darat tahun 1995)

#### B. Elemen Terminal Bagian Dalam

Stasiun transit memiliki tujuan penting untuk menyediakan ruang yang cukup dan tersedia fasilitas yang dibutuhkan dalam melayani kebutuhan penumpang yang berjalan kaki dengan pertimbangan keselamatan dan aspek kenyamanan atau kesenangan para pejalan kaki.

##### 1. Jalur Untuk Jalan Kaki atau tempat berjalan (*walkways*)

Dalam suatu terminal maka aktivitas yang paling sering terjadi adalah berjalan kaki. Terminal sebagai fasilitas publik dengan banyak orang baik penumpang, pengantar, operator, dan penyewa area komersial akan berjalan kaki di jalur sirkulasi di dalam terminal. Kenyamanan sirkulasi untuk jalan kaki akan terganggu jika tidak disediakan dan dirancang tersendiri jalur sirkulasinya. Aktivitas jalan kaki yang padat akan berpengaruh juga terhadap kenyamanan aktivitas yang lain termasuk pelayanan transportasi di dalam terminal. Jalur atau tempat berjalan kaki dirancang menurut beberapa faktor berikut :

- a. Kecepatan berjalan para pejalan kaki

b. Kerapatan lalu lintas pejalan kaki

c. Ukuran jalur jalan kaki

Tabel 2.5

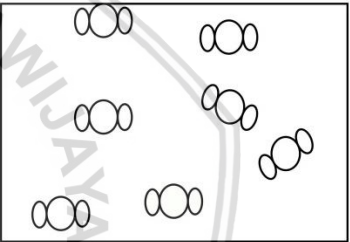
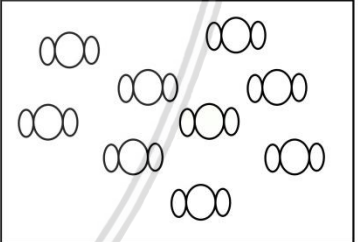
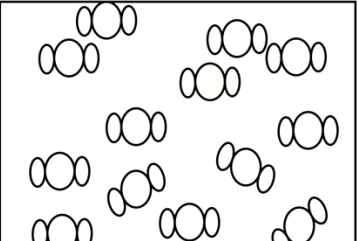
Tingkat Pelayanan Jalur Kaki

Tingkat Pelayanan Pejalan kaki	Ruang (m <sup>2</sup> /pejalan kaki)	Kecepatan dan aliran yang diharapkan		
		Kecepatan rata-rata S (m/menit)	Aliran dengan ukuran, v (pejalan kaki/menit/m)	Volume/rasio kapasitas
A	≥ 12,1	≥ 79,2	≤ 6,1	≤ 0,08
B	≥ 3,7	≥ 76,2	≤ 21,3	≤ 0,28
C	≥ 2,2	≥ 73,2	≤ 30,5	≤ 0,40
D	≥ 1,4	≥ 68,6	≤ 45,7	≤ 0,60
E	≥ 0,6	≥ 45,7	≤ 76,2	≤ 1,00
F	< 0,6	< 45,7		Berubah-ubah

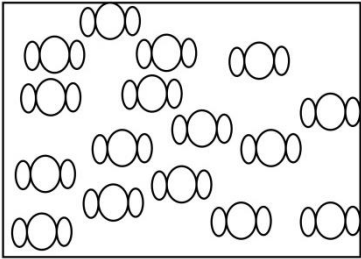
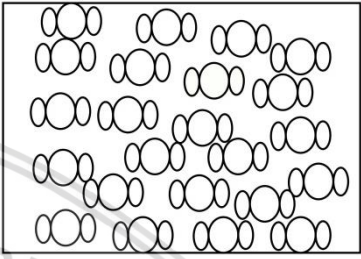
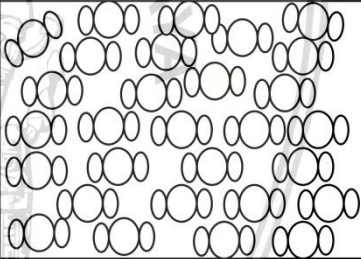
Sumber: Neufert, 1997

Tabel 2.6

Klasifikasi *Level of Service* (LOS) Jalur Pejalan Kaki

No	Level of Service	Gambar
1.	<p><i>Level of Service A</i> dengan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luas ruang pejalan kaki: <math>\geq 12,1</math> m<sup>2</sup>/pejalan kaki (130 ft<sup>2</sup>/pejalan kaki)</li> <li>Aliran dengan unit ukuran: <math>\leq 6,1</math> pejalan kaki.menit/m (2 pejalan kaki/menit/ft)</li> <li>Deskripsi : kecepatan jalan sangat bebas, dan konflik antar pejalan kaki tidak terjadi</li> </ul>	
2.	<p><i>Level of Service B</i> dengan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luas ruang pejalan kaki : <math>\geq 3,7</math> m<sup>2</sup>/pejalan kaki (40 ft<sup>2</sup>/pejalan kaki)</li> <li>Aliran dengan unit ukuran : <math>\leq 21,3</math> pejalan kaki.menit/m (7 pejalan kaki/menit/ft)</li> <li>Deskripsi : kecepatan jalan sangat bebas, pejalan kaki saling tahu dengan yang lain dan tang-gap akan adanya pejalan kaki lain</li> </ul>	
3.	<p><i>Level of Service C</i> dengan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luas ruang pejalan kaki : <math>\geq 2,2</math> m<sup>2</sup>/pejalan kaki (24 ft<sup>2</sup>/pejalan kaki)</li> <li>Aliran dengan unit ukuran : <math>\leq 30,5</math> pejalan kaki.menit/m (10 pejalan kaki/menit/ft)</li> <li>Deskripsi : kecepatan jalan bebas, kemungkinan ada pergerakan sedikit antrian, dan terjadi sedikit konflik bisa berupa pergerakan saling atau arah yang berlawanan</li> </ul>	



No	Level of Service	Gambar
4.	<p><i>Level of Service D</i> dengan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luas ruang pejalan kaki : 1,4 m<sup>2</sup>/pejalan kaki (15 ft<sup>2</sup>/pejalan kaki)</li> <li>Aliran dengan unit ukuran : 5 45,7 pejalan kaki.menit/m (15 pejalan kaki/menit/ft)</li> <li>Deskripsi : Ada keterbatasan kecepatan berjalan, dan kemungkinan terjadi konflik sangat tinggi dalam arah berlawanan dan sirkulasi silang</li> </ul>	
5.	<p><i>Level of Service E</i> dengan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luas ruang pejalan kaki : <math>\geq 0,6</math> m<sup>2</sup>/pejalan kaki (6 ft<sup>2</sup>/pejalan kaki)</li> <li>Aliran dengan unit ukuran : 76,2 pejalan kaki.menit/m (25 pejalan kaki/menit/ft)</li> <li>Deskripsi : kecepatan berjalan seluruh pejalan kaki terbatas, pergerakan menjadi acak, ada kesulitan dalam pergerakan, volume lalu lintas pergerakan membatasi kapasitas jalan kaki, dan terjadi konflik sangat tinggi dalam arah berlawanan dan sirkulasi silang</li> </ul>	
6.	<p><i>Level of Service F</i> dengan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luas ruang pejalan kaki : <math>\geq 0,6</math> m<sup>2</sup>/pejalan kaki (6 ft<sup>2</sup>/pejalan kaki)</li> <li>Aliran dengan unit ukuran : berubah-ubah</li> <li>Deskripsi : kecepatan berjalan sangat terbatas, tidak dapat dihindari kontak satu sama lain, pergerakan yang lambat dan rapat, tidak dimungkinkan pergerakan silang atau arah berlawanan, dan aliran tidak stabil dan tidak sama</li> </ul>	

Sumber : TRB, 2000

Tabel 2.7

Klasifikasi *Level of Service* Ruang Tunggu Terminal Tipe B

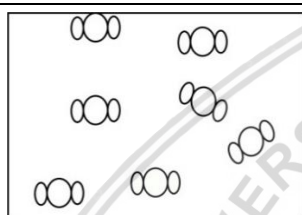
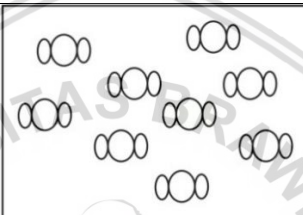
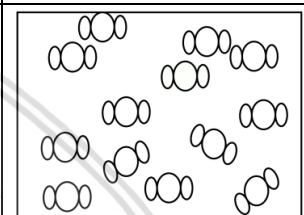
Jenis pelayanan	Uraian	Indikator	Nilai/ukuran/jumlah	Keterangan
Ruang tunggu	Ruangan/tempat yang disediakan untuk menunggu kedatangan angkutan umum (ruangan tertutup dan atau ruangan terbuka)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Luas</li> <li><i>Level of service</i> (LOS)</li> </ul>	<p>a. Dengan tempat duduk untuk 1 (satu) orang minimum 0,625 x 0,875 m = 0,547 m<sup>2</sup></p> <p>b. Berdiri untuk 1 (satu) orang minimum 0,375 x 0,875 m = 0,328 m<sup>2</sup></p> <p>c. <i>Level of service</i> untuk LOS A-LOS C</p>	<p>a. Tempat duduk juga dapat ditempatkan terminal sebagai ruang tunggu.</p> <p>b. ruang tunggu</p> <p>c. Luas ruang</p>



Jenis pelayanan	Uraian	Indikator	Nilai/ukuran/jumlah	Keterangan
				per orang LOS A $\geq$ 1,2 m <sup>2</sup> , LOS B = 0,9 – 1,2 m <sup>2</sup> , LOS C = 0,7- 0,9 m <sup>2</sup> .

Sumber : *Transportation Research Board*, 2000

Tabel 2.8  
Ilustrasi LOS Ruang Tunggu Terminal

LOS A	LOS B	LOS C
		

Sumber : *Transportation Research Board*, 2000

## 2.1.6 Sirkulasi Terminal

Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan dalam buku berjudul menuju lalu lintas dan angkutan jalan yang tertib (Abubakar, 1996) memberikan panduan dan pedoman sekilas tentang terminal angkutan penumpang. Dalam buku tersebut dijelaskan sistem sirkulasi kendaraan di dalam terminal yang ditentukan berdasarkan :

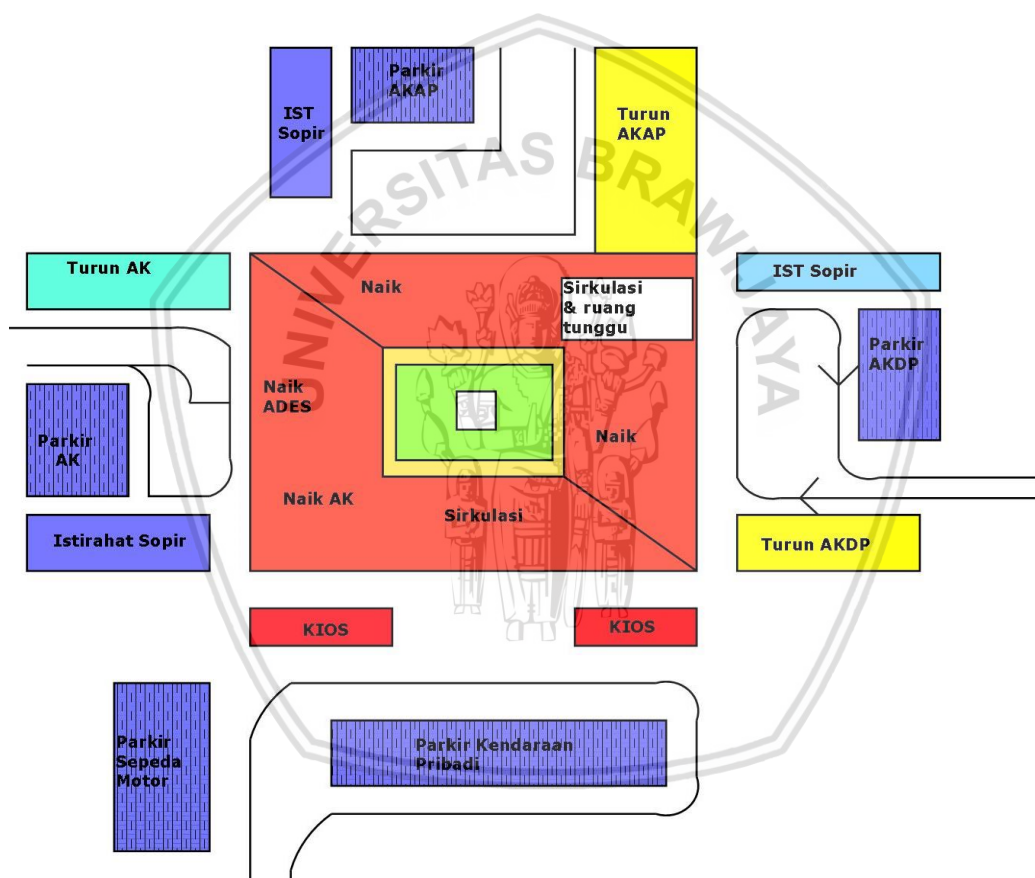
1. Jumlah arah perjalanan
2. Frekuensi perjalanan
3. Waktu yang diperlukan untuk turun atau naik penumpang

Sistem sirkulasi ini juga harus ditata dengan memisahkan jalur bus atau kendaraan dalam kota dengan jalur bus atau kendaraan dalam kota dengan jalur bus angkutan antar kota. Latief & Suhirkam (2013), sistem sirkulasi kendaraan dalam Terminal ditentukan berdasarkan :

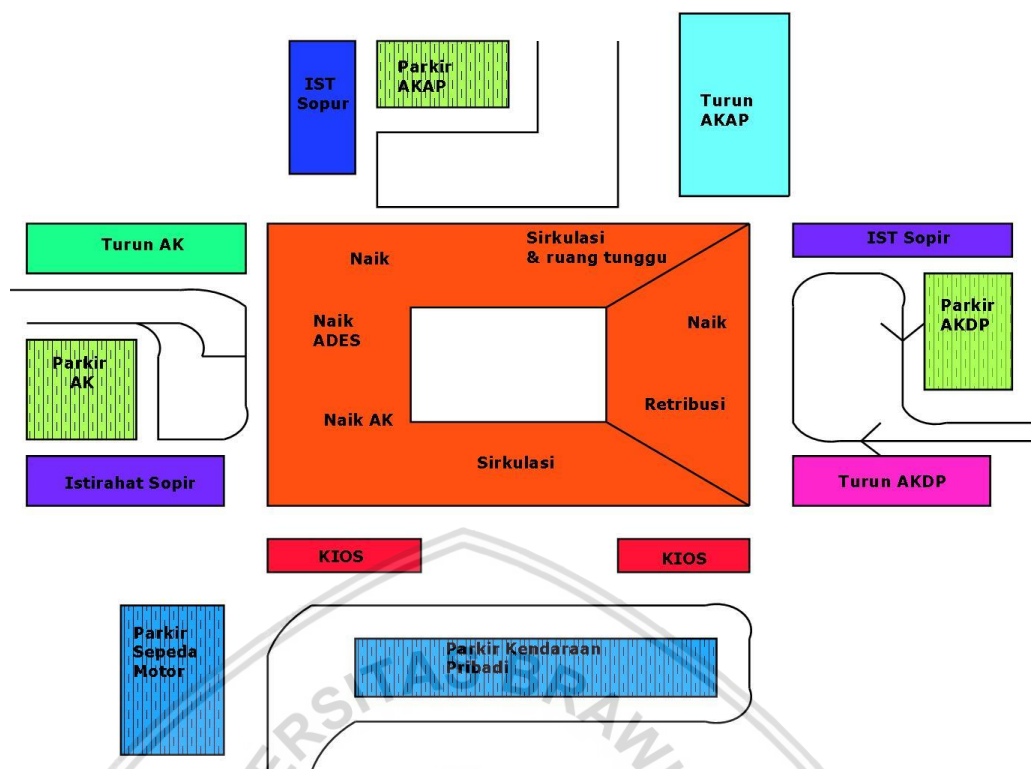
- a. Sirkulasi Lalu lintas. Jalan masuk dan keluar kendaraan harus lancar dan dapat bergerak dengan mudah, jalan masuk dan keluar calon penumpang kendaraan umum harus terpisah dengan keluar masuk kendaraan, serta kendaraan dalam terminal harus dapat bergerak tanpa halangan yang tidak perlu dan sistim

sirkulasi kendaraan terminal ditentukan berdasarkan jumlah arah perjalanan, frekuensi perjalanan dan waktu yang diperlukan untuk turun naik penumpang.

- b. Pemungutan retribusi terminal harus tidak menimbulkan kemacetan lalu lintas
- c. Turun naik penumpang dan parkir bus harus tidak mengganggu kelancaran sirkulasi kendaraan dengan memperhatikan keamanan penumpang.
- d. Luas pelataran terminal ditentukan berdasarkan pada jam puncak atau pada saat sibuk yang meliputi; frekuensi keluar masuk kendaraan, kecepatan waktu naik turun penumpang, banyaknya jurusan atau trayek yang perlu ditampung dalam sistim



Gambar 2.1 Pengendalian Sirkulasi dalam Terminal Tipe A  
Sumber : Abubakar, 1996



Gambar 2.2 Pengendalian Sirkulasi dalam Terminal Tipe B  
Sumber : Abubakar, 1996

### 1. Lay Out Terminal

Konsep ideal perencanaan *lay out* fasilitas terminal adalah (Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 1996):

- Sistem pelayanan satu lantai. artinya, semua fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa terminal diberikan di satu lantai, kecuali bila diperlukan kantor pengelola dapat ditetapkan di lantai dua.
- Pemisahan yang tegas Antara penumpang yang datang dari luar kota dengan penumpang yang akan berangkat.
- Pemisahan yang tegas Antara pergerakan kendaraan dengan pergerakan orang
- Pemisahan yang tegas Antara pergerakan bus antar kota dengan kendaraan penjemput/pengantar

### 2. Sirkulasi dan Pergerakan di dalam Terminal

Sirkulasi dan pergerakan lalu lintas di dalam terminal harus direncanakan secara baik. Kriteria perencanaan terminal tersebut yaitu (Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 1994:94):

- a. Jalan masuk dan keluar untuk bus harus lancar, baik bus yang datang maupun keluar terminal dapat bergerak dengan mudah.

- b. Penumpang dapat memasuki terminal tanpa berjalan jauh, jalan masuk untuk penumpang berada terpisah dari pintu masuk dan keluar bus.
- c. Setelah bus memasuki terminal harus dapat bergerak tanpa halangan yang tidak perlu.
- d. Tata cara pemungutan serta pengecekan retribusi terminal harus tidak sampai menimbulkan kemacetan menghalangi sirkulasi lalu lintas kendaraan keluar masuk.
- e. Tata cara parkir bus dan turun naik penumpang harus tidak mengganggu kelancaran sirkulasi bus dan dengan memperhatikan keamanan penumpang.
- f. Luas areal terminal ditentukan berdasarkan pendekatan 'kemampuan penumpang' untuk jangka panjang dengan asumsi mampu melayani tingkat perkembangan 25% sampai dengan 50% dalam waktu 10 tahun mendatang.
- g. Luas Bangunan
  - 1) Luas Bangunan ditentukan menurut kebutuhan pada jam puncak berdasarkan:
    - Pendekatan macam kegiatan
      - Kegiatan sirkulasi penumpang, pengantar dan penjemput
      - Kegiatan sirkulasi barang
      - Kegiatan pengelola
    - Pendekatan macam tujuan dan jumlah trayek, motivasi perjalanan, kebiasaan penumpang dan fasilitas penumpang.
  - 2) Tata ruang dalam bangunan terminal memberi kesan yang nyaman, dalam arti:
    - Tidak berdesak – desakan
    - Sirkulasi udara yang nyaman
    - Sistem akustik yang mampu menyerap kebisingan
    - lampu penerangan yang fungsional, bukan sekedar dekoratif
    - Sistem materi yang memadai
  - 3) Tata ruang luar bangunan terminal memberi kesan akrab dalam arti:
    - Mempertahankan letak bangunan terhadap tata taman
    - Menyesuaikan dengan kondisi lingkungan
  - 4) Struktur bangunan terminal

Bersifat permanen dan mampu menunjang fungsi bangunan berkapasitas muat besar.

h. Luas pelataran

1) Pelataran terminal terdiri dari:

- Pelataran jalur tiba dan berangkat
- Pelataran persiapan berangkat
- Pelataran dosking
- Pelataran parkir kendaraan pengantar/penjemput

2) Luas pelataran ditentukan menurut kebutuhan pada jam puncak kegiatan berdasarkan:

- Frekuensi keluar masuk kendaraan
- Kecepatan waktu naik/turun penumpang
- Kecepatan waktu bongkar/muat barang
- Banyaknya jurusan yang perlu ditampung dalam sistem jalur.

i. Sistem sirkulasi kendaraan

a. Sistem sirkulasi kendaraan ditentukan berdasarkan pendekatan:

- Jumlah arah perjalanan
- Frekuensi perjalanan
- Waktu yang diperlukan untuk turun/naik penumpang/barang

b. Sistem sirkulasi kendaraan ditata dengan cara memisahkan jalur sebagai berikut:

- Jalur bus dalam kota ditempatkan di daerah yang mudah dicapai karena frekuensinya tinggi.
- Jalur bus antar kota ditempatkan di daerah terdekat dengan terminal karena frekuensinya rendah dan proses turun/naik penumpang memerlukan waktu lebih lama.

j. Parkir, Platform dan Teluk (*Berth*)

Parkir, platform dan teluk ditata sedemikian ruapa sehingga memberi rasa mudah dicapai, lancer dan tertib. Tipe dasar dari pengaturan platform, teluk atau parker ada dua cara, yaitu membujur dan tegak lurus.

1) Membujur

Dengan platform yang membujur, bus memasuki teluk pada ujung yang satu dan berangkat pada ujung yang lain. Jadi tidak perlu mundur dan teluk diatur sedemikian rupa sehingga bus – bus diparkir memanjang terhadap platform.

## 2) Tegak lurus

Teluk tegak lurus, bus – bis diparkir dengan muka – muka menghadap platform, maju memasuki teluk dan berbalik keluar. Teluk tegak lurus terdiri dari dua jenis, yaitu tegak lurus terhadap platform dan membentuk sudut dengan platform.

## 3. Jenis Sirkulasi

Alur sirkulasi dapat diartikan sebagai ‘tali’ yang mengikat ruang – ruang suatu bangunan atau deretan ruang dalam maupun laur saling berhubungan. Sistem sirkulasi adalah sarana penghubung vital yang menghubungkan berbagai kegiatan dan penggunaan lahan.

Sirkulasi terbagi atas sirkulasi luar bangunan dan sirkulasi dalam bangunan.

### a. Sirkulasi di dalam bangunan

Sirkulasi di dalam bangunan terdiri dari sirkulasi vertical yang menghubungkan setiap fungsi kegiatan suatu lantai dengan lantai lainnya dan sirkulasi horizontal yang menghubungkan fungsi kegiatan suatu ruang dengan ruang lainnya.

### b. Sirkulasi di luar bangunan

Sirkulasi di luar bangunan direncanakan untuk mendukung eksistensi bangunan yang berfungsi sebagai pengarah menuju suatu sasaran atau tujuan yang diinginkan tanpa suatu penghalang yang dapat menghambat kualitas konsep informative, efektif, dan efisien.

Sistem sirkulasi dapat juga diklasifikasikan menjadi:

### a. Berdasarkan tujuannya

- mempengaruhi maksud tertentu dan berorientasi ke tempat tujuan, dengan lebih langsung dan pemakai mengharapkan perjalanan yang lebih singkat dan lebih cepat dengan jarak yang seminimal mungkin.
- mempunyai sifat rekreatif, yaitu faktor waktu tidak menjadi batasan lagi. Hal ini yang paling penting diutamakan adalah factor kenikmatan dan kenyamanan dalam perjalanan.

### b. Berdasarkan sistem perpindahannya

- internal, yaitu terdapat suatu perubahan di dalam suatu sirkulasi. Bentuknya dapat berupa perubahan arah serta perubahan kecepatan pergerakan.



- eksternal, yaitu terdapat perubahan berupa perpindahan dari sistem sirkulasi yang satu ke sistem sirkulasi yang lain.

c. Berdasarkan pola pemisahannya

- vertikal, pemisahan dapat dilakukan dengan cara pembuatan persilangan overpass (jalan layang) atau underpass (terowongan).
- horizontal. dengan membuat pemisahan secara fisik Antara dua sistem sirkulasi dengan jelas, misalnya dengan beda ketinggian atau dengan dinding pemisah.

4. Bentuk sirkulasi pada terminal

a. Flow sirkulasi bentuk terminal.

Flow sirkulasi pada terminal terdiri dari beberapa macam, yaitu:

1) Flow bentuk S/sistem peron parallel

- digunakan pada terminal dengan sistem peron parallel
- membutuhkan site yang panjang (memanjang/melintang)
- panjang dan jumlah jalur peron tergantung dari besaran kebutuhan.
- banyak terjadi perpotongan Antara jalur penumpang dengan jalur kendaraan atau bus.
- penggunaan jalur harus lebih jelas agar penumpang tidak mengalami kesukaran dalam memilih kendaraan/bus.

2) Sistem peron tengah/flow bentuk U

- digunakan pada terminal dengan sistem peron sepihak
- peron permuatan sangat terbatas
- tidak terjadi *crossing* penumpang dengan kendaraan
- seluruh peron dapat dilindungi atap

3) Bentuk sistem flow keliling/flow bentuk O

- digunakan pada terminal dengan sistem peron keliling
- seluruh peron dapat terlindungi atap
- mudah terjadi kekacauan pada jam – jam sibuk
- anantara penumpang dan bus tidak terjadi *crossing*
- sistem ini susah dikembangkan

b. Sistem peron permatan

1) Tipe paralel

- Pemarkiran kendaraan angkutan menerus, tidak ada belokan

- jarak kedua kendaraan/bus diperhitungkan sebab sering kali kendaraan tidak dapat keluar sebelum kendaraan di depannya keluar
- Membuat ruang yang relatif besar dan memanjang
- Terjadi *crossing* antar penumpang dan kendaraan, hal ini dapat diselesaikan dengan pembuatan jalan lintasan dengan penggunaan/pemakaian zebra cross

2) Tipe tegak lurus

- Pemarkiran bus agak sukar
- Jarak antara kedua bus diperhitungkan agar pintu bisa dibuka
- Membutuhkan ruang relatif kecil

3) Tipe gergaji/lingkar

- Ruang relatif kecil dengan kapasitas yang lebih besar
- Paling efisien dari segi pemarkiran bus, karena bus masuk dengan satu belokan mudah

4) Tipe lurus

- Pemarkiran bus mudah
- ruang yang dibutuhkan tidak terlalu banyak
- Penumpang dapat keluar dengan leluasa, penurunan barang dapat dilakukan terpisah dengan kesibukan penumpang yang turun
- Bila kapasitas parkir sudah tidak mencukupi, sistem ini dapat diubah besaran sudutnya misalnya dari 300 menjadi 450 dan sebaliknya.

Khusus tentang sirkulasi di dalam terminal, dinyatakan bahwa untuk mengetahui kegiatan – kegiatan yang dialami oleh penumpang, kendaraan, dan satuan lalu lintas lain di dalam terminal adalah dengan menggunakan bagan proses. selain itu, waktu pelayanan dan kapasitas proses (penanganan) penumpang dan kendaraan di terminal juga menentukan alur sirkulasi. Waktu pelayanan dan kapasitas proses penanganan kendaraan (bus) di gerbang terminal untuk penumpang antar kota adalah 10/20 menit/bus (Morlok, 1998).

Dalam peraturan pembangunan terminal diatur pola sirkulasi untuk terminal, yaitu sebagai berikut:

1. Kendaraan datang merapatkan badan kirinya pada sisi kanan emplasemen
2. Arah kendaraan mendekati terminal searah jarum jam
3. Kendaraan dapat masuk dari arah manapun, tapi harus melewati pos kontrol (retribusi)
4. Jalur masuk terminal cukup mudah, sehingga dapat menampung bus

5. Jalur pejalan kaki harus terpisah
6. Pada kecepatan  $< 10$  km/jam, kendaraan dapat dihindari atau terjadi posisi menyilang
7. Tiap moda mempunyai jalur sendiri – sendiri untuk menghindari persilangan
8. Sirkulasi manusia menyebar dari pintu masuk.

Dalam perencanaan sirkulasi di dalam terminal perlu dibedakan sirkulasi manusia dan sirkulasi kendaraan supaya tidak terjadi *crossing* di antara keduanya.

Adapun pemisahan sirkulasi antara kedua kelompok tersebut adalah:

1. Arus kendaraan dengan kendaraan
  - a. Dengan bundaran pemutar yang fungsinya untuk mengurangi kecepatan kendaraan sehingga kelancaran berpotongan dapat berjalan dengan baik.
  - b. Bila arus kendaraan semakin besar maka pemakaian bundaran tidak sesuai lagi. Oleh karena itu digunakan traffic light untuk mengatur saat – saat berpotongan yang dibagi berdasarkan jumlah arus yang dialirkan.
  - c. Dengan menggunakan jalan layang sehingga arus lalu lintas tidak berpotongan pada suatu permukaan dalam terminal.
- c. Arus kendaraan dengan manusia
- d. *Overpass bridge* yang mempunyai karakter
  - Pemisahan jalur sirkulasi jelas
  - Kontinuitas visual tercapai
  - Keamanan baik
  - Pelaksanaan relatif lebih mudah
  - Efisiensi dalam penggunaan ruang
- e. *Underpass* dengan karakter
  - Pemisahan jalur sirkulasi
  - Keamanan manusia dan kendaraan terjamin
  - Tidak tercapai kontinuitas visual
- f. *Border* dengan karakter
  - Pemisahan jalur sirkulasi kurang jelas
  - Keamanan relatif terjamin
  - Pelaksanaan mudah

- Kontinuitas visual tercapai
- Kurang efisien dalam penggunaan ruang.

### 2.1.7 Kinerja Terminal

Morlok, 1998 mengungkapkan bahwa terdapat 3 ukuran atau indikator dalam mengetahui kinerja terminal, indikator tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

#### A. Headway

Menurut Morlok (1998), headway dalam hal ini dapat didefinisikan sebagai interval waktu antara saat dimana bagian depan suatu kendaraan melalui titik sampai saat bagian depan suatu kendaraan melalui titik yang sama.

#### B. Waktu tunggu

Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan kendaraan dari selesai menurunkan penumpang sampai kendaraan tersebut melayani penumpang naik di landasan keberangkatan (Morlok, 1998).

#### C. Fasilitas-fasilitas dalam terminal

Fasilitas yang terdapat di dalam terminal terdiri dari fasilitas utama dan fasilitas penunjang. Fasilitas-fasilitas tersebut diperuntukkan bagi pengguna jasa terminal yang perlu disediakan dalam jumlah yang cukup dan mampu memberikan pelayanan bagi pengguna jasa terminal sesuai dengan fungsinya.

Angkutan umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar (Warpani, 2002). Termasuk dalam pengertian angkutan penumpang adalah angkutan kota (bus, mini bus, dsb), kereta api, angkutan air, dan angkutan udara. Tujuan utama kendaraan angkutan umum penumpang adalah menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, mudah dan nyaman (Warpani, 1990).

Peraturan Menteri Perhubungan 98 Tahun 2013 tentang Angkutan Orang mengungkapkan Angkutan antar kota antarprovinsi (AKAP) adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten/kota yang melalui lebih dari satu daerah provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek. Angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP) adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten/kota dalam satu daerah provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek. Angkutan perkotaan (AK) adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu kawasan perkotaan dengan

menggunakan mobil bus umum atau mobil penumpang umum yang terikat dalam trayek.

Kinerja pelayanan angkutan umum merupakan kemampuan atau potensi angkutan umum untuk melayani kebutuhan pergerakan pada suatu daerah. Baik transportasi barang maupun transportasi orang. Adapun indikator kualitas kinerja pelayanan angkutan umum ditinjau adalah waktu antara (*headway*), faktor muatan (*load factor*) waktu tunggu. Berikut adalah indikator kualitas pelayanan angkutan umum.

Tabel 2.9

Indikator Pelayanan Angkutan Umum

No.	Kriteria	Ukuran
1.	Headway <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ideal</li> <li>- Jam puncak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5-10 menit</li> <li>• 2-5 menit</li> </ul>
2.	Load factor	70%
3.	Antrean	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>\rho &gt; 1</math></li> <li>• Waktu Pelayanan 10-20 menit</li> </ul>

Sumber: SKDIRJEN 687 Tahun 2002

Adapun parameter yang digunakan untuk mengetahui kinerja operasional angkutan umum yang terdapat di Terminal Brawijaya dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### 1. Load Factor

*Load factor* merupakan perbandingan antara jumlah penumpang dalam kendaraan umum dengan kapasitas angkut kendaraan tersebut. *Load factor* sangat dipengaruhi oleh jumlah penumpang yang naik dan turun pada setiap rute perjalanan angkutan umum. Load factor terdiri dari faktor muat statis dan faktor muat dinamis. Faktor muat statis merupakan hasil survei statis pada 1 titik pengamatan. Faktor muat dinamis merupakan hasil survei dinamis di dalam kendaraan, yang diperoleh dari perbandingan jumlah penumpang yang naik dan turun kendaraan pada tiap segmen ruas jalan dengan kapasitas kendaraan pada rute yang dilewati (Bolla, 2013).

#### 2. Headway

Waktu antara (*headway*) dari dua kendaraan/ moda angkutan umum didefinisikan sebagai interval waktu antara saat bagian depan kendaraan melalui suatu titik dengan saat dimana bagian kendaraan depan berikutnya melalui titik yang sama. Waktu antara (*headway*) untuk kendaraan yang lainnya secara umum akan berbeda (Bolla, 2013).



### 3. Waktu Antrian

Teori Antrian merupakan cabang yang terus berkembang dari teori probabilitas. Teori ini berhubungan dengan antrian yang terjadi dengan menarik kesimpulan dari berbagai karakteristik melalui perhitungan matematis dan berusaha untuk mendapatkan rumus yang secara langsung akan memberikan keterangan serta jenis yang didapatkan dari simulasi. Formulasi teori antrian dapat memberikan berbagai informasi yang berguna untuk merencana dan menganalisis performansi berbagai sistem termasuk sistem pelayanan transportasi, sebagai contoh jumlah rata-rata dari suatu kendaraan yang berada di dalam antrian dan jumlah rata-rata dalam sistem (antrian dan pelayanan) untuk menentukan cukup tidaknya area tempat menunggu bagi konsumen. Distribusi dari waktu menunggu dan waktu menunggu rata-rata ini penting untuk memperkirakan cukup tidaknya sistem pelayanan terhadap kendaraan. Untuk menilai prestasi dari suatu antrian, empat karakteristik antrian yang harus ditentukan (Edward Morlok, 1998) yaitu :

Distribusi kedatangan atau distribusi headway time dari kedatangan lalu lintas yang mungkin saja merata atau dapat mengikuti pola kedatangan poisson atau pola lainnya

- a. Distribusi keberangkatan atau distribusi waktu pelayanan
- b. Jumlah saluran untuk pelayanan atau stasiun
- c. Disiplin saluran untuk pelayanan
- d. Disiplin antrian menentukan urutan satuan kendaraan yang akan dilayani

Adapun syarat-syarat terjadinya proses antrian adalah jika laju kedatangan konsumen yang membutuhkan pelayanan lebih besar dari kapasitas pelayanan yang dimiliki. Dilain hal masalah-masalah akan timbul akibat dari:

- a. Permintaan terlalu besar sehingga mengakibatkan terjadinya antrian panjang dalam menunggu giliran untuk dilayani fasilitas
- b. Bila permintaan kecil maka akan mengakibatkan pelayanan tidak ekonomis karena fasilitas pelayanan yang sering menganggur.

Menurut jumlah fasilitas pelayanan, model antrian dapat dibagi menjadi :

- a. model antrian dengan 1 (satu) fasilitas pelayanan
- b. model antrian dengan banyak fasilitas pelayanan

Proses antrean dimulai saat pelanggan-pelanggan yang memerlukan pelayanan mulai berdatangan. Proses antrean merupakan suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan pelanggan di fasilitas pelayanan, menunggu dalam baris antrean jika pelanggan tersebut belum dapat dilayani, dilayani, dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut sesudah dilayani (Priyambodo, 2012). Analisis antrean kendaraan dalam terminal memiliki nilai  $\rho < 1$  yang mengindikasikan tidak terjadinya antrean pada masing-masing jalur atau pintu keberangkatan angkutan umum (Ispriyanti, 2012).

## **2.2 Standar Pelayanan Umum Terminal dan Standar pelayanan minimal Angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek**

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan teratur (PM 40 Tahun 2015). Dalam melakukan penilaian kinerja pelayanan Terminal Brawijaya menggunakan peraturan menteri 40 Tahun 2015 dengan standar klasifikasi terminal tipe B. Perbedaan antara standar kinerja pelayanan terminal berdasarkan klasifikasi antara tipe A dan tipe B adalah tidak tersedia atribut kinerja pelayanan berupa area jaringan internet (hot spot area), dan ruang baca (reading corner). Dua atribut tersebut tidak tersedia pada tipe B sehingga penilaian kinerja Terminal tipe B disesuaikan dengan atribut yang ada pada PM 40 Tahun 2015.

Standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek adalah persyaratan penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan, (PM No 98 Tahun 2013). Atribut yang digunakan untuk mengetahui kinerja pelayanan angkutan umum di Terminal Brawijaya adalah kinerja pelayanan angkutan AKAP, AKDP dan angkutan perkotaan. Angkutan antar kota antar provinsi (AKAP) adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten/kota yang melalui lebih dari satu daerah provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek. Angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP) adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah kabupaten/kota dalam satu daerah provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek. Angkutan perkotaan (AK) adalah angkutan dari satu

tempat ke tempat lain dalam satu kawasan perkotaan dengan menggunakan mobil bus umum atau mobil penumpang umum yang terikat dalam trayek.

### 2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan PM 40 Tahun 2015 pasal 3 ayat 1 berbunyi standar pelayanan terminal penumpang di terminal penumpang angkutan jalan sebagaimana dalam pasal 2 wajib disediakan dan dilaksanakan oleh penyelenggara terminal penumpang angkutan jalan yang mencakup :

- a. pelayanan keselamatan;
- b. pelayanan keamanan
- c. pelayanan kehandalan/keteraturan
- d. pelayanan kenyamanan
- e. pelayanan kemudahan/keterjangkauan
- f. pelayanan kesetaraan.

Berikut ini adalah atribut pelayanan terminal dan angkutan yang digunakan dalam penelitian berdasarkan PM 40 Tahun 2015 tentang terminal dan fasilitas angkutan jalan dan PM 98 Tahun 2013 angkutan umum orang:

Tabel 2.10

Atribut Pelayanan Terminal Penumpang

No	Jenis pelayanan	Atribut
1	Keselamatan	a. Lajur pejalan kaki
		b. Fasilitas keselamatan jalan
		c. Jalur evakuasi
		d. Alat pemadam kebakaran
		e. Pos, fasilitas dan petugas kesehatan
		f. Pos, fasilitas dan petugas kelaikan kendaraan
		g. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan
		h. Informasi fasilitas keselamatan
		i. Informasi fasilitas kesehatan
		j. Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor
2	Keamanan	a. Fasilitas keamanan
		b. Media pengaduan gangguan keamanan
		c. Petugas keamanan
3	Kehandalan	a. Jadwal kedatangan dan keberangkatan
		b. Loker penjualan tiket
		c. Kantor penyelenggaraan terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal
		d. Petugas operasional terminal
		e. Waktu pelayanan angkutan umum
4	Kenyamanan	a. Ruang tunggu

No	Jenis pelayanan	Atribut
		b. Toilet
		c. Fasilitas peribadatan
		d. Ruang terbuka hijau
		e. Rumah makan
		f. Fasilitas dan petugas kebersihan
		g. Tempat istirahat awak kendaraan
		h. Area merokok
		i. Drainase
		j. Lampu penerangan ruangan
5	Kemudahan/keterjangkauan	a. Letak jalur pemberangkatan
		b. Letak jalur kedatangan
		c. Informasi pelayanan
		d. Informasi angkutan lanjutan
		e. Informasi gangguan perjalanan mobil bus
		f. Tempat penitipan barang
		g. Fasilitas pengisian baterai
		h. Tempat naik/turun
		i. Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi
		j. Sirkulasi terminal
6	Kesetaraan	a. Fasilitas penyandang cacat(difabel)
		b. Ruang ibu menyusui

Sumber : Permenhub 40 Tahun 2015

Tabel 2.11

Atribut Pelayanan Angkutan Umum AKAP dan AKDP

No	Jenis pelayanan	Atribut
1	Keamanan	a. Tiket penumpang
		b. Tanda pengenal bagasi
		c. Alat pemberi informasi
		d. Daftar penumpang
		e. Tanda pengenal awak kendaraan
		f. Informasi gangguan keamanan
		g. Informasi trayek dan identitas kendaraan
2	Keselamatan	a. Pengemudi
		b. Lampu senter
		c. Alat pemukul/pemecah kaca
		d. Alat pemadam api ringan
		e. Fasilitas kesehatan
		f. Buku panduan penumpang
		g. Pintu darurat
		h. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan
		i. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan
		j. Asuransi kecelakaan lalu lintas
3.	Kenyamanan	a. Kapasitas angkut
		b. Tempat duduk
		c. Nomor tempat duduk
		d. Fasilitas sirkulasi
		e. Rak bagasi
		f. Bagasi bawah
		g. Fasilitas kebersihan
		h. Kaca film
		i. Gorden
		j. Pengatur suhu ruangan
4.	Kemudahan/keterjangkauan	k. Sarana visual audio
		l. Reclining seat
4.	Kemudahan/keterjangkauan	a. Aksesibilitas

No	Jenis pelayanan	Atribut
5.	Kesetaraan	b. Tarif
		a. Pelayanan prioritas
		b. Ruang penyimpanan kursi roda
6.	Keteraturan	a. Informasi pelayanan
		b. Informasi gangguan bus
		c. Headway
		d. Kinerja operasional

Sumber : Permenhub 98 Tahun 2013

Tabel 2.12

Atribut Pelayanan Angkutan Perkotaan

No	Jenis pelayanan	Atribut
1.	Keamanan	a. Identitas kendaraan
		b. Identitas awak kendaraan
		c. Lampu penenrangan
		d. Kaca film
		e. Lampu isyarat
2.	Keselamatan	a. Standar Operasional
		b. Kompetensi
		c. Kondisi fisik
		d. Peralatan keselamatan
		e. Fasilitas kesehatan
		f. Informasi tanggap darurat
		g. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan
		h. Daya angkut
		i. Fasilitas pengatur suhu ruangan
		j. Fasilitas kebersihan
3.	Keterjangkauan	a. Tarif
4.	Keteraturan	a. Informasi pelayanan
		b. Waktu berhenti di halte
		c. Headway

Sumber : Permenhub 98 Tahun 2013

## 2.4 Metode Kinerja Pelayanan

### 2.4.1 Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis IPA menurut Wicaksono dan Hartanto (2009) digunakan untuk mengidentifikasi kinerja pelayanan dari suatu perusahaan berupa kinerja terminal serta kinerja pelayanan terminal untuk menjawab rumusan masalah kedua yaitu mengenai mengidentifikasi persepsi pengguna terhadap kinerja pelayanan Terminal Brawijaya. Tujuan dari metode IPA adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk / jasa yang dikenal pula sebagai analisis kuadran (Arisandi, 2015) Sebagai suatu alat untuk mengembangkan strategi, *Importance – Performance Analysis* telah dikenal secara umum di industri jasa karena kesederhanaan dan kemudahan dalam penerapannya. Teknik ini relatif berbiaya rendah dan mudah dimengerti oleh pengguna informasi, hal ini akan membantu pihak manajemen dengan fokus yang bermanfaat untuk memperbaiki strateginya. Karena dengan metode ini, para pengambil keputusan dalam suatu perusahaan dapat dengan



segera menentukan skala prioritas perbaikan strategi yang diterapkan. Dari hasil penelitian, langsung dapat diketahui atribut-atribut mana saja, baik yang segera membutuhkan peningkatan kualitas, harus tetap dipertahankan ataupun yang harus ditiadakan sebagai wujud efisiensi.

Teknik *Importance – Performance Analysis* (IPA) dapat sekaligus menjawab tentang kepuasan penumpang dan skala prioritas strategi selanjutnya. Ketika pertama kali diperkenalkan, *Importance – Performance Analysis* merupakan sebuah alat yang digunakan untuk mengembangkan strategi manajemen sebuah perusahaan. Sejarah singkat *Importance- Performance Analysis* memberikan sebuah gambaran tentang bagaimana atau seberapa jauh perusahaan memahami para penumpangnya di dalam atribut-atribut terpilih dan pada saat yang sama memberikan petunjuk atau arahan bagi perusahaan untuk menentukan keputusan alokasi sumber daya di masa depan.

Pada intinya, IPA merupakan suatu metode analisis yang merupakan kombinasi antara atribut-atribut tingkat kepentingan dan persepsi terhadap kualitas pelayanan ke dalam bentuk dua dimensi. Hasil analisis meliputi empat saran berbeda berdasarkan ukuran tingkat kepentingan (*importance*) dan kualitas pelayanan (*performance*), yang selanjutnya dapat dipergunakan sebagai dasar untuk menetapkan strategi selanjutnya. Berikut keempat saran tersebut yang disesuaikan dengan penggunaan dalam penelitian ini yaitu tentang Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Brawijaya Banyuwangi:

1. Kuadran 1: *Concentrate Here*, menunjukkan bahwa atribut-atribut pada Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Brawijaya Banyuwangi sangat penting dalam keputusan penumpang / pengguna, tetapi tidak memiliki kepuasan pelayanan yang baik.
2. Kuadran 2: *Keep Up The Good Work*, menunjukkan bahwa atribut-atribut pada Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Brawijaya Banyuwangi dipandang penting oleh penumpang / pengguna sebagai dasar keputusan dengan kinerja dan kepuasan pelayanan adalah sangat baik.
3. Kuadran 3: *Low Priority*, menunjukkan bahwa beberapa atribut pada penumpang / pengguna mengalami penurunan, karena baik tingkat kepentingan dan kepuasan pelayanan lebih rendah dari nilai rata-rata.
4. Kuadran 4: *Possible Overkill*, menunjukkan bahwa atribut-atribut pada Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Brawijaya Banyuwangi

kurang penting bagi penumpang / pengguna tetapi mempunyai kepuasan pelayanan yang baik.

## 2.5 Arahan

Kotler dan Keller (2009) mengungkapkan arahan/rekomendasi adalah suatu proses komunikasi atas produk dan jasa tertentu untuk memberikan informasi dan arahan secara personal. Dalam merumuskan rekomendasi atau arahan, peneliti menggunakan analisis *Quality Function Deployment* (QFD).

### 2.5.1 *Quality Function Demand* (QFD)

Metode *Quality Function Deployment* merupakan metode yang digunakan peneliti untuk merumuskan arahan peningkatan kinerja pelayanan dalam wilayah studi saat ini, berikut ini adalah penjelasan terkait metode QFD:

#### A. Pengertian QFD

Metode QFD atau *Quality Function Deployment* yaitu, pendekatan terhadap desain produk, engineering dan evaluasi terhadap suatu produk serta merupakan alat perencanaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan atau harapan penumpang. Hal ini dapat diketahui setelah perusahaan Matsushita sebagai perusahaan pertama dalam mengaplikasikan *Quality Function Deployment* pada tahun 1969, penerapan *Quality Function Deployment* ternyata mampu mengurangi biaya, baik untuk perusahaan jasa maupun manufaktur.

Penerapan secara tepat *Quality Function Deployment* dapat memperbaiki pengetahuan mengenai perancangan, kualitas, serta pengembangan produksi. Inti dari *Quality Function Deployment* terletak pada kepentingan dan harapan penumpang yang mengacu pada suatu penumpang. Pelaksanaan *Quality Function Deployment* dengan menerjemahkan terhadap harapan penumpang menjadi tindakan dengan menggunakan karakteristik keteknikan.

*Quality Function Deployment* (QFD) adalah metode perencanaan dan pengembangan produk/jasa secara terstruktur yang memungkinkan tim pengembang mendefinisikan secara jelas kebutuhan dan harapan tersebut dan mengevaluasi kemampuan produk atau jasa secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut (Wahyu, 2003).

*Quality Function Deployment* terdiri dari tiga kata yang memiliki makna:

*Quality* : Mempertemukan permintaan dari para pelanggan untuk membuat suatu produk.

Function : Melaksanakan apa yang harus dilakukan sesuai dengan fokus perhatiannya.

Deployment : Memahami siapa yang akan melakukan untuk terwujudnya suatu produk.

Menurut pendapat Akao (1990), QFD adalah suatu metodologi untuk menterjemahkan kebutuhan dan keinginan konsumen ke dalam suatu rancangan produk yang memiliki persyaratan teknik dan karakteristik kualitas tertentu. Sedangkan Oakland J.S (1995) menyampaikan bahwa QFD adalah suatu sistem untuk mendesain sebuah produk atau jasa yang berdasarkan permintaan pelanggan, dengan melibatkan partisipasi fungsi-fungsi yang terdapat dalam organisasi tertentu. QFD juga dapat diartikan sebagai penyebaran fungsi-fungsi yang terkait dengan pengembangan produk dan pelayanan dengan mutu yang memenuhi kepuasan konsumen. (Revelle, Frigon, dan Jackson, 1998). Proses QFD dimulai dengan suara pelanggan dan kemudian berlanjut melalui 4 aktifitas utama yaitu: (Gaspersz, 2001).

- a. Perencanaan product (*Product Planning*)  
Menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan teknik kedalam karakteristik komponen.
- b. Desain produk (*Product Design*)  
menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan teknik kedalam karakteristik komponen
- c. Perencanaan Proses (*Process Planning*)  
mengidentifikasi langkah-langkah proses dan parameter-parameter serta menerjemahkan kedalam karakteristik proses.
- d. Perencanaan pengendalian proses (*Process Planning Control*)

Menetapkan atau menentukan metode-metode pengendalian untuk mengendalikan karakteristik proses.

Definisi QFD merupakan suatu metode yang digunakan oleh perusahaan untuk mengantisipasi dan menentukan prioritas kebutuhan dan keinginan penumpang, serta menggabungkan kebutuhan dan keinginan penumpang tersebut dalam produk dan jasa yang disediakan bagi penumpang. Suatu organisasi yang mengimplementasikan QFD dengan tepat, dapat meningkatkan pengetahuan rekayasa, kualitas dan mengurangi ongkos, waktu pengembangan produk serta perubahan-perubahan rekayasa.

Cohen (1995) memberikan pengertian *Quality Function Deployment* sebagai berikut:

“ *Quality Function Deployment* adalah metode struktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan penumpang, serta mengevaluasi dengan sistematis kapabilitas suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan penumpang. “

Tujuan dari *Quality Function Deployment* sendiri tidak hanya memenuhi sebanyak mungkin harapan-harapan penumpang, juga berusaha melampaui harapan-harapan penumpang sebagai cara untuk berkompetensi dengan saingannya, sehingga diharapkan penumpang tidak menolak dan tidak komplain, tapi malah menginginkannya. Team *Quality Function Deployment* harus membuat produk atau jasa lebih menarik daripada produk / jasa yang sudah ada atau lebih menarik dibandingkan produk / jasa pesaing-pesaingnya. *Quality Function Deployment* digunakan untuk memastikan bahwa perusahaan memusatkan perhatiannya terhadap kebutuhan penumpang sebelum setiap pekerjaan perancangan dilakukan. Ini mungkin memperpanjang tahap perencanaan desain proyek, akan tetapi secara umum mengurangi baik jumlah waktu secara keseluruhan yang diperlukan untuk tahap perancangan maupun jumlah perubahan rancangan setelah diluncurkan.

Analisis QFD memiliki keunggulan dari pada analisis lain yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dan harapan dari pengguna. Adapun keunggulan QFD adalah:

1. Menyediakan format standar untuk menerjemahkan kebutuhan konsumen menjadi persyaratan teknis, sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
2. Membantu tim peneliti untuk memfokuskan proses perencanaan yang dilakukan berdasarkan kondisi yang ada dilapangan.
3. Selama proses perencanaan dan perancangan, pembuatan keputusan ditulis dalam matriks- matriks sehingga dapat diperiksa dan di perbaiki lagi pada masa yang akan datang.

Selain itu, QFD juga memiliki banyak manfaat dalam pembuatannya, adapun manfaat utama *Quality Function Deployment* adalah sebagai berikut:

1. Memusatkan perancangan produk dan jasa baru pada kebutuhan penumpang. Memastikan bahwa kebutuhan penumpang dipahami dan proses desain didorong oleh kebutuhan penumpang yang obyektif daripada teknologi.

2. Mengutamakan kegiatan-kegiatan desain. Hal ini memastikan bahwa proses desain dipusatkan pada kebutuhan penumpang yang paling berarti.
3. Menganalisa kinerja produk perusahaan terhadap kinerja pesaing-pesaing perusahaan, yang utama memenuhi kebutuhan pada penumpang utama.
4. Dengan berfokus pada upaya rancangan, hal ini akan mengurangi lamanya waktu yang diperlukan untuk daur rancangan secara keseluruhan sehingga dapat mengurangi waktu untuk memasarkan produk-produk baru.
5. Mengurangi banyaknya perubahan desain setelah dilakukan dengan memastikan upaya yang difokuskan pada tahap perencanaan. Hal yang penting ini mengurangi biaya mengenalkan desain baru.
6. Mendorong terselenggarakannya tim kerja dan menghancurkan rintangan antar bagian dengan melibatkan pemasaran, rekayasa teknik, dan fabrikasi sejak awal proyek. Masing-masing anggota tim kerja mempunyai kedudukan yang sama pentingnya dan memiliki sesuatu yang disumbangkan kepada proses.
7. Menyediakan suatu cara untuk membuat dokumentasi proses dan menyediakan suatu dasar yang kokoh untuk mengambil keputusan rancangan.
8. Hal ini sangat membantu menjaga proyek terhadap perubahan-perubahan personalia yang tidak dapat diperkirakan terlebih dahulu.

Implementasi QFD terdiri dari 3 (tiga) tahap, dimana seluruh kegiatan yang dilakukan masing-masing tahapan dapat diterapkan layaknya suatu proyek, dengan terlebih dahulu dilakukan tahap perencanaan dan persiapan. Ketiga tahap selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Tahap pengumpulan suara penumpang (*Voice of Customer*)
  2. Tahap penyusunan rumah kualitas (*House of Quality*)
  3. Tahap analisa dan interpretasi
- B. Tahap perencanaan dan persiapan

Pada tahap ini merupakan persiapan dalam melakukan dan mengimplementasikan QFD. Kata kuncinya meliputi :

1. Menetapkan dokumen yang bersifat organisasi
  - a. Dukungan manajemen: hal ini mengacu pada komitmen dari manajemen level atas untuk menyediakan dan mengalokasikan sumber-sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikan aktivitas.



- b. Dukungan fungsional: hal ini mengacu pada komitmen dari kelompok fungsional untuk berpartisipasi yang berhubungan dengan aktivitas QFD, untuk pengembangan produk kelompok fungsional dapat meliputi: *Purchasing, Manufacturing, Quality Assurance, Sale, dan Service*. Sedangkan untuk pengembangan proses meliputi: *Purchasing, Training, Marketing, dan Finance*.
- c. Dukungan teknikal QFD: hal ini mengacu pada pengembangan ketrampilan yang dibutuhkan untuk mengimplementasikan QFD.

## 2. Menentukan keuntungan yang mungkin didapat

QFD memberikan serangkaian keuntungan bagi timnya, antara lain:

- a. Dapat mengerti akan kebutuhan dan keinginan dari penumpang.
- b. Mengembangkan visi tim secara umum dari suatu produk atau jasa.
- c. Mendokumentasikan seluruh keputusan dan asumsi-asumsi selama implementasi secara ringkas (dalam bentuk rumah kualitas).
- d. Meminimalisasi resiko pengulangan di tengah proyek.
- e. Keuntungan ini didapat dari tersedianya informasi terbaru di tengah pengembangan produk yang dapat ditambahkan dari rumah kualitas atau matriks QFD lainnya.
- f. Mempercepat perencanaan produk.
- g. Walaupun QFD tampak menghabiskan waktu, sebagian besar kelompok menemukan bahwa perencanaan produk lebih cepat, lebih lengkap dan lebih efisien jika menggunakan struktur rumah kualitas.

## 3. Memutuskan siapa penumpang

- a. Pentingnya definisi yang jelas: selama proses QFD, tim akan membuat banyak keputusan. Tim akan memperkirakan hubungan antara produk dengan kemampuan pelayanan dan kebutuhan penumpang, agar keputusan ini berarti, maka tim tersebut melakukan definisi siapakah penumpang yang akan diteliti.
- b. Identifikasi semua penumpang yang mungkin: langkah awal mendefinisikan penumpang kunci adalah membuat daftar tentang penumpang yang mungkin, hal ini biasanya dilakukan saat riset pasar. Alat yang berguna untuk mengukur daftar penumpang adalah diagram Affinity. Diagram ini dilakukan untuk mengelompokkan item-item

brainstorming yang akan digunakan untuk menentukan semua penumpang yang mungkin.

- c. Identifikasi penumpang kunci: setelah mengelompokkan semua penumpang maka harus dikonsentrasikan pada penumpang kunci. Hal ini mengoptimalkan dalam memutuskan desain produk nantinya.

Ada tiga cara dalam memutuskan penumpang kunci:

- 1) Setiap orang langsung setuju: dari daftar penumpang dapat diketahui secara langsung siapakah penumpang kuncinya, dan jika setiap orang dalam tim setuju, maka dapat langsung ditentukan dan sebaliknya. Jika tidak semua langsung setuju, maka digunakan metode lainnya.
- 2) Metode matriks prioritas: metode ini mirip dengan pembobotan dan perkalian kolom dalam matriks perencanaan rumah kualitas dari QFD.
- 3) Analisis hierarki proses: metode ini merupakan metode alternatif dalam memutuskan penumpang kunci berdasarkan daftar semua penumpang yang mungkin. Mula-mula tim membuat matriks dengan daftar semua penumpang sepanjang sisi kiri dan juga pada atasnya. Kemudian memperkirakan nilai kepentingan untuk setiap pasangan penumpang.
- 4) Menentukan horizon waktunya  
Kerangka waktu dalam pengiriman suatu produk merupakan pembatas untuk tujuan perencanaan. Tahap batasan waktu, suatu tim mungkin akan menetapkan tujuan yang tidak praktis bagi dirinya sendiri. Horison waktu yang mendefinisikan dengan jelas dalam proses QFD membantu menjaga perencanaan yang realistis. Horison waktu yang eksplisit menyumbangkan komunikasi yang lebih baik dengan membantu semua anggota tim memfokuskan pada permasalahan yang sama.
- 5) Memutuskan cakupan produk  
Cakupan mendefinisikan apa yang ada di dalam dan apa yang tidak ada dalam pembatasan QFD. Tim pengembang perlu memutuskan untuk dirinya atau menentukan dari manajemennya, seberapa besar kebebasan yang mereka miliki untuk mengembangkan pemecahannya. Mengetahui cakupan ini menolong tim untuk mengabaikan data yang tidak relevan dan memperhatikan semua ide-ide dan data yang relevan.
- 6) Memutuskan timnya dan hubungan dengan organisasi

Tim QFD yang ideal seharusnya meliputi semua perwakilan dari semua kelompok fungsional meliputi perancangan, pengembangan, pengantaran, dan pelayanan produk. Dalam QFD, segala hal penting yang berkaitan dengan produk harus diputuskan lebih awal. Adapun aspek kepuasan penumpang dari suatu produk yang diabaikan pada tahap awal mungkin akan menjadi sulit atau tidak mungkin membenarkannya di tahap akhir. Oleh sebab itu, susunan tim QFD sangat penting bagi seluruh kesuksesan dari suatu produk.

#### 7) Membuat jadwal pelaksanaan QFD

Dalam membuat jadwal untuk implementasi QFD, ada beberapa hal yang perlu diingat adalah QFD membutuhkan waktu, QFD dapat dipersingkat, QFD seharusnya berupa aktivitas yang dapat diatur seperti halnya suatu proyek.

- a) QFD membutuhkan waktu: waktu yang dibutuhkan dalam melakukan QFD dapat diperkirakan berdasarkan jumlah data yang akan diproses. Sedangkan jumlah data yang akan diproses tergantung pada jumlah segmen dari penumpang. Biasanya untuk melihat waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan QFD menggunakan QFD *Estimator Chart*. Di dalam diagram ini perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk masing-masing aktivitas tersebut.
- b) QFD dapat dipersingkat: untuk mempersingkat proses QFD biasanya digunakan dua teknik yaitu: matriks reduksi, dan membagi menjadi subsistem.

#### c) Melengkapi fasilitas dan material

Selama melakukan proses QFD diperlukan beberapa fasilitas dan material pendukung, yaitu:

- 1) Lokasi: Banyak dari praktisi QFD yang menempatkan aktivitas-aktivitas QFD jauh dari tempat kerja mereka. Tapi bagaimanapun tetap mengacu pada materi-materi yang dibutuhkan seperti laporan pemasaran, analisa uji produk atau materi-materi yang akan membantu menjawab pertanyaan-pertanyaan yang muncul.
- 2) Ruangan: Ruangan yang menyenangkan harus dipilih untuk orang-orang yang harus berdiskusi selama proses QFD. Selain itu

dibutuhkan tempat untuk menggantungkan matriks QFD pada dinding agar dapat diikuti oleh semua tim.

- 3) Bantuan komputer: Bantuan komputer jelaslah sangat dibutuhkan untuk membantu pengolahan data dengan menggunakan software yang ada, dapat menggunakan software analisa data statistik.
- 4) Material: Proses QFD merupakan orientasi tim, dimana tim bekerja sama untuk mengembangkan informasi-informasi yang ada dan mengisikannya pada matriks sehingga harus dipersiapkan segala hal yang mendukung.

C. Tahap mengumpulkan suara penumpang (*voice of the customer*)

Pada tahap ini dilakukan survey untuk memperoleh suara penumpang yang tentu akan memakan waktu dan membutuhkan keterampilan mendengarkan. Proses QFD membutuhkan data penumpang yang ditulis sebagai atribut-atribut dari keuntungan potensial yang dapat diterima penumpang dari produk atau jasa.

D. Data kualitatif dan kuantitatif

Tiap atribut mempunyai beberapa data numerik yang berkaitan dengan kepentingan relatif atribut bagi penumpang dan tingkat performansi kepuasan penumpang dari produk yang mirip berdasarkan atribut tersebut. Atribut ini biasanya disebut data penumpang kualitatif dan informasi numerik tiap atribut sebagai data kuantitatif. Prosedur umum dalam perolehan suara penumpang adalah untuk menentukan atribut-atribut (data kualitatif) dan mengukur atribut-atribut (data kuantitatif). Data kualitatif secara umum diperoleh dari pembicaraan dan observasi dengan penumpang, sementara data kuantitatif diperoleh dari survey atau penarikan suara (*pools*).

E. Klasifikasi kebutuhan-kebutuhan penumpang

Dengan menanyakan secara langsung, penumpang umumnya ditanya tentang seberapa penting suatu atribut dengan atau tanpa atribut lainnya. Tingkat kepentingan atribut yang diukur dengan metode langsung disebut *Stated Importance*. Metode kedua yang menduga tingkat kepentingan mengukur seberapa kuat tingkat kepuasan suatu atribut dikaitkan dengan kepuasan produk keseluruhan. Hal ini dapat dilakukan secara statistik, dimana tingkat atas dari kepuasan akan suatu atribut berhubungan dengan tingkat atas dari kepuasan produk secara keseluruhan dan sebaliknya.

F. Mengumpulkan data kualitatif

Untuk membuat keputusan perencanaan yang sesuai dengan kebutuhan penumpang, pengembangan produk harus mengerti kebutuhan penumpang sesungguhnya dari penumpang, dan mereka harus bisa membedakan kebutuhan penumpang sesungguhnya dengan solusi teknisnya. Dalam pengumpulan data kualitatif bisa dilakukan dengan wawancara satu persatu, wawancara fokus grup atau Contextual Inquiry, di sini akan dibahas adalah wawancara satu persatu dan *Contextual Inquiry*.

#### G. Analisa data penumpang

##### 1. *Voice of the customer table* (VOCT)

Data hasil interview yang menghasilkan *customer phrase* masih harus disaring dalam kategori utama karena penumpang yang diwawancarai seringkali minta solusi atau memberikan solusi tanpa menyatakan kebutuhan sesungguhnya. Selain itu karena kata-kata penumpang tidak dibatasi disiplin ilmu tertentu, maka frase-frase tersebut harus diperjelas dengan menggunakan tabel yang biasa disebut VOCT. VOCT meliputi dua hal yaitu “ VOCT bagian 1 dan VOCT bagian 2 “.

- a) VOCT bagian 1, digunakan untuk menangkap konteks dan customer needs, sehingga area customer need yang diidentifikasi bisa seluas mungkin dan dapat dimengerti secara sekilas. VOCT ini merupakan *coloumnar list* yang menyediakan *quick visual* sebagai petunjuk dalam menjelaskan ciri-ciri datanya.
- b) VOCT bagian 2, mengurutkan data dalam cara yang berbeda dimana frase penumpang ditempatkan dalam satu list atau list lainnya tergantung apakah frase tersebut benar-benar kebutuhan penumpang, fungsi produk yang diduga/diminta, atau kategori lainnya yang mungkin menarik bagi tim.

#### H. Diagram afinitas

Diagram Afinitas merupakan alat yang digunakan untuk mengidentifikasi informasi yang bersifat kualitatif dan terstruktur secara hierarkis, dimana korelasi antara informasi-informasi yang dapat didasarkan pada intuisi peneliti yang berkompeten dalam proses QFD dan pengelola dari Terminal Brawijaya. Sumber solusi alternatif dalam diagram afinitas berasal dari sumber internal dan eksternal.

Solusi alternatif yang ada pada technical benchmarking diperoleh dari proses *brainstorming* oleh peneliti dengan pihak pengelola Terminal Brawijaya Banyuwangi, dimana proses tersebut diawali adanya data yang mendukung. Tujuan dari



brainstorming ini lebih diarahkan pada pemahaman sesama terhadap permasalahan yang ada. sumber eksternal diperoleh dari hasil identifikasi terhadap penumpang.

## **2.6 Penelitian Terdahulu**

Untuk menunjang dan memperkuat kajian teori dalam penelitian ini, beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan substansi penelitian disertasi ini turut disertakan dan dijadikan bahan atau referensi. Penelitian tersebut dideskripsikan sebagaimana pada tabel berikut:



Tabel 2.13  
Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis	Tujuan	Variabel	Metode	Output
1.	Evaluasi Kinerja Operasional Terminal km. 6 Banjarmasin	Nikmaturrizah (2008)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengidentifikasi dan mengevaluasi kinerja operasional terminal km. 6 di Banjarmasin.</li> <li>Untuk mengidentifikasi arahan pengembangan terminal yang sesuai untuk diterapkan berdasarkan kinerja operasional terminal saat ini.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lokasi Terminal</li> <li>Antrian Kendaraan Umum</li> <li>Fasilitas</li> <li>Sistem pengoperasian terminal</li> <li>Tingkat pelayanan lalu lintas di sekitar terminal</li> <li>Pengembangan Terminal</li> </ul>	<p>Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif, evaluative dan development yang meliputi analisis kesesuaian lokasi terminal, analisis antrian, analisis tingkat pelayanan jalan, analisis tingkat pelayanan persimpangan, analisis akar masalah, kebutuhan luas ruang terminal, ARC, ARD</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dalam analisis kesesuaian lokasi didapatkan bahwa berdasarkan RUTR, keterpaduan lalu lintas dan kapasitas jalan disekitar terminal, kondisi topografi, disimpulkan tidak sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan no.31 Tahun 1995.</li> <li>Dalam analisis antrian ditemukan bahwa terjadi antrian yang semakin panjang dikarenakan bertambahnya waktu dan tingkat pelayanan yang lebih kecil dibandingkan tingkat kedatangan.</li> <li>Berdasarkan analisis kesesuaian fasilitas terminal, ditemukan bahwa terminal km.6 Banjarmasin belum mampu memenuhi kebutuhan ruang penggunaannya dan belum sesuai dengan standart yang terdapat dalam studi Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.</li> <li>Pola aktivitas dan pergerakan pengguna terminal km.6 berdasarkan hasil analisis mengalami <i>mixing</i> dan <i>crossing</i> sirkulasi hampir di semua daerah wilayah kerja terminal.</li> <li>Keberadaan terminal km.6 sangat mempengaruhi kinerja pelayanan persimpangan jalan A. Yani – Jalan Pramuka.</li> </ul>
2.	Studi Evaluasi Kinerja Operasional	Diyan Fatimah (2005)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengetahui dan melakukan evaluasi kinerja operasional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fasilitas terminal</li> <li>Kesesuaian lokasi terminal</li> <li>Jumlah bus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisis evaluative yang meliputi analisis kinerja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Berdasarkan dari hasil penelitian ini, dijelaskan bahwa kinerja operasional terminal bundar saat ini belum dapat berjalan dengan baik dan belum</li> </ul>

No	Judul	Penulis	Tujuan	Variabel	Metode	Output
	Bus Bunder Kabupaten Gresik.		terminal bunder Kabupaten Gresik. • Memberikan arahan/rekomendasi bagi pengembangan terminal bunder dalam meningkatkan Kinerja Operasional	• Jumlah penumpang • Waktu tunggu penumpang • Pola pergerakan penumpang • Sirkulasi kendaraan dalam terminal	operasional yang terdiri dari pola pergerakan penumpang, kesesuaian lokasi terminal, efisiensi terminal, sirkulasi kendaraan didalam terminal.	dapat menjalankan fungsi pokok terminal. Hal tersebut disebabkan karena adanya berbagai factor yang menghambat pelaksanaan kinerja operasional terminal bunder baik dari aspek internal ataupun eksternal terminal, antara lain karena kurang mendukungnya tata guna lahan dan fasilitas pendukung disekitar terminal Bunder yang berfungsi untuk menarik pergerakan.
3.	Analisis Antrian pada Terminal Karombasan Kota Manado	Joy Fredi Batti	• Mengetahui waktu kedatangan, waktu dalam antrian, lama waktu layanan dan waktu keberangkatan.	• Waktu antrean	• Analisis antrean	• Hasil analisis antrian diperoleh nilai $\rho = 0,972$ yang menunjukkan pergerakan kendaraan di dalam terminal sudah hampir penuh. • Waktu kendaraan dalam sistem dan waktu kendaraan dalam antrian memiliki waktu yang sangat lama lebih dari 3 jam.
4.	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Terminal Makassar Metro Kota Makassar	M Taufiq Yuda Saputra. 2010	• Mengetahui indeks kepuasan penumpang di dalam Terminal Makassar Metro	• Keandalan • Keresponsifan • Jaminan • Empati • Berwujud	• Analisis deskriptif • Analisis IPA	• Dihasilkan nilai indeks kepuasan penumpang Terminal Makassar Metro • Dihasilkan Beberapa atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya masih dinilai rendah
5.	Kinerja dan Teknis Pelayanan Terminal	Hermanto Sibagaring. 2014	• Mengukur kinerja pelayanan terminal sibolga • Mengetahui	• Lokasi • Antrian • Parkir • Sirkulasi	• Analisis deskriptif • Analisis Kesesuaian	• Pengunjung terminal menyatakan belum cukup puas dengan pelayanan yang di terminal sibolga • Lokasi terminal yang sudah tidak

No	Judul	Penulis	Tujuan	Variabel	Metode	Output
	Angkutan Umum Kota Sibolga		<p>penyebab utama timbulnya masalah yang ada di terminal sibolga</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengetahui kapasitas parkir terminal sibolga</li> <li>• Meneliti tingkat kepuasan pengguna jasa terminal</li> </ul>		<p>Fasilitas</p>	<p>memenuhi persyaratan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Secara umum dari sisi manajemen operaional Terminal Sibolga masih cukup baik.</li> </ul>
6.	Kajian kinerja pelayanan terminal angkutan umum (studi kasus Terminal Becora Dili-Timor Leste)	Nelson Fransisco, 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja operasional terminal becora</li> <li>• Membuat rekomendasi guna meningkatkan kinerja terminal terhadap kepuasan pengguna jasa terminal yaitu penumpang angkutan umum</li> <li>• Membuat model prediksi terkait kepuasan pengguna jasa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kinerja pelayanan</li> <li>• Peningkatan kinerja angkutan umum</li> <li>• Model Kepuasan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IPA</li> <li>• QFD</li> <li>• Regresi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan terminal becora terdiri dari 14 atribut yang menjadi priorotas perbaikan</li> <li>• Melalui metode QFD, dihasilkan 8 respon teknis prioritas perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan terminal terhadap pengguna jasa.</li> <li>• Hasil analisa menunjukkan bahwa antara kualitas pelayanan dengan variabel kenyamanan menunjukkan hubungan yang signifikan.</li> </ul>
7.	Evaluasi Kinerja Operasional Terminal Tipe C Pada terminal Padangan di Kabupaten Mojokerto	Feri Andri Selfian, 2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengetahui kinerja pelayanan terminal dari segi fasilitas terminal</li> <li>• Mengetahui pelayanan pada operasional angkutan umum yang terdapat di</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operasional terminal</li> <li>• Headway</li> <li>• Frekuensi</li> <li>• Land use</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisis fasilitas</li> <li>• analisis Evaluatif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penurunan kualitas pelayanan di terminal Padangan Mojokerto sebesar 75% mengakibatkan Headway di terminal menjadi tidak normal.</li> <li>• pelayanan terbaik di terminal Padangan Mojokerto adalah sikap petugas dalam melayani para penumpang, keramahan dan kesopanan petugas.</li> </ul>

No	Judul	Penulis	Tujuan	Variabel	Metode	Output
8.	Evaluasi Kinerja terminal Induk Kota Bekasi	Ody Wahyu prasetya Utama, 2012	terminal <ul style="list-style-type: none"> <li>Mengetahui kinerja teknis di Terminal Induk Kota Bekasi</li> <li>Mengetahui Persepsi pengguna terhadap kinerja terminal Induk Kota Bekasi</li> <li>Merumuskan saran dan rekomendasi perbaikan kinerja pelayanan Jasa terminal Induk Kota Bekasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lokasi Terminal</li> <li>Fasilitas terminal</li> <li>Volume Kendaraan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisis Lokasi</li> <li>IPA (importance performance Analysis)</li> <li>IFE (internal Factor Evaluation)</li> <li>EFE (external Factor evaluation)</li> <li>SWOT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Terminal Induk bekasi tidak bekerja secara optimal karena banyak penumpang yang lebih memilih untuk turun di luar terminal dibanding turun di dalam terminal.</li> <li>Atribut tempat tunggu penumpang dan pelataran parkir kendaraan pengantar merupakan atribut-atribut yang perlu mendapatkan perhatian lebih karena menjadi salah satu faktor penting untuk menarik para penumpang untuk naik maupun turun di terminal.</li> <li>Pengembangan dan mengantisipasi penyebab tidak berfungsinya Terminal dapat dilakukan beberapa upaya yaitu dengan menambahkan taman dalam terminal dan melestarikan kebersihan dalam terminal.</li> </ul>
9.	Permodelan pelayanan terminal penumpang transportasi jalan berbasis kepuasan pengguna	Agung sedayu, 2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengetahui atribut pelayanan terminak penumpang transportasi jalan</li> <li>Mengetahui prioritas peningkatan kualitas pelayanan terminal penumpang transportasi jalan</li> <li>Mendapatkan model matematis pelayanan penumpang transportasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pengelolaan</li> <li>Fasilitas pelayanan</li> <li>Kualitas pelayanan</li> <li>Kepuasan pengguna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regresi</li> <li>Importance Performace Analysis (IPA)</li> <li>Quality Function Deploiment (QFD)</li> <li>Structural Equation Modelling (SEM)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atribut pelayanan terminal penumpang transportasi jalan meliputi 10 klasifikasi atribut pelayanan.</li> <li>Prioritas perbaikan kulaitas pelayanan terinal didasarkan pada tingkat pengguna, sedangkan target peningkatan kualitas pelayanan terminal penumpang disesuaikan dengan kepuasan yang diharapkan yang akan datang</li> <li>Model matematis kontribusi atribut pelayanan terminal meliputi model keseluruhan (overall model) dan model antara (moderator model atau mediating model)</li> <li>Kontribusi yang signifikan antar atribut pelayanan pada terminal tipe A</li> </ul>



No	Judul	Penulis	Tujuan	Variabel	Metode	Output
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengetahui kontribusi atribut pelayanan pelayanan terminal penumpang transportasi jalan</li> <li>• Menyusun rekomendasi pedoman standar pelayanan minimal terminal</li> </ul>			<p>(purabaya, Arjosari, dan tanaman) dan tipe B (Joyoboy, Tlogomas, dan Pare).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rekomendasi pedoman standar pelayanan Standar Pelayanan Minimal tipe A dan B disusun dengan mengacu pada kebijakan yang ada di Indonesia seperti UU No 22 Tahun 2009, peraturan Pemerintah No 43 tahun 1993 dan keputusan menteri perhubungan no 31 tahun 1995.</li> </ul>
10.	Evaluasi Kinerja Terminal Kertonegoro Kabupaten Ngawi	Tri Yoso Astanto, 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengidentifikasi dan mengevaluasi kinerja operasional Terminal Kertonegoro</li> <li>• Mengidentifikasi dan mengevaluasi kinerja pelayanan Terminal Kertonegoro</li> <li>• Memberikan rekomendasi untuk peningkatan kinerja operasional dan pelayanan Terminal Kertonegoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi terminal</li> <li>• Operasional angkutan dalam terminal</li> <li>• Fasilitas dan sirkulasi dalam terminal</li> <li>• Dimensi kualitas terminal: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Keselamatan</li> <li>- Keamanan</li> <li>- Keandalan/keteraturan</li> <li>- Kenyamanan</li> <li>- Kemudahan/keterjangkauan</li> <li>- kesetaraan</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode evaluative normative, yaitu melakukan evaluasi terhadap variabel, Antara lain Lokasi terminal, operasional angkutan umum di dalam terminal, fasilitas dan sirkulasi dalam terminal</li> <li>• analisis <i>Importance Performance analysis</i> (IPA) metode analisis development, analisis <i>quality function</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kinerja operasional Terminal Kertonegoro Kabupaten Ngawi.</li> <li>• Kinerja pelayanan Terminal Kertonegoro Kabupaten Ngawi</li> <li>• Arahana peningkatan kinerja operasional Terminal Kertonegoro Kabupaten Ngawi.</li> <li>• Arahana peningkatan kinerja pelayanan Terminal Kertonegoro Kabupaten Ngawi.</li> </ul>

No	Judul	Penulis	Tujuan	Variabel	Metode	Output
					deployment (QFD)	

Sumber : Hasil Pemikiran 2017

Tabel 2.14  
Perbedaan Penelitian

No	Judul	Penulis	Tujuan	Variabel	Metode	Persamaan dan Perbedaan
1.	Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Brawijaya Banyuwangi	Refi Ardianata	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengetahui kinerja operasional terminal bus brawijaya</li> <li>Mengetahui kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pengguna</li> <li>Mengetahui rekomendasi peningkatan kinerja Terminal Brawijaya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kinerja Operasional (lokasi, fasilitas, headway, loadfactor, antrean)</li> <li>Kinerja pelayanan (Keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan/keteraturan, kesetaraan)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisis evaluatif normatif kinerja operasional berupa 3 variabel diantaranya adalah lokasi, kinerja angkutan umum dan sirkulasi terminal</li> <li>analisis IPA (Importance Performance Analysis)</li> <li>Analisis QFD (Quality Function Deployment)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Persamaan                             <p>Persamaan pada penelitian Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Brawijaya terhadap penelitian sebelumnya diantaranya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Meninjau kesesuaian lokasi terminal dengan ketentuan PM 31 Tahun 1995 terkait Lokasi Terminal</li> <li>Melakukan evaluasi kinerja fasilitas utama dan penunjang terminal</li> <li>Menilai kinerja operasional terminal</li> <li>Mengidentifikasi persepsi pengguna terminal terhadap kinerja pelayanan terminal dan angkutan</li> <li>Merumuskan arahan peningkatan kinerja operasional dan pelayanan terminal</li> </ul> </li> <li>Perbedaan                             <p>Perbedaan pada penelitian Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Brawijaya dengan penelitian-penelitian sebelumnya diantaranya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Penilaian kinerja operasional</li> </ul> </li> </ul>

No	Judul	Penulis	Tujuan	Variabel	Metode	Persamaan dan Perbedaan
						<p>terminal ditinjau dari indikator operasional terminal yaitu headway, load factor angkutan didalam terminal dan waktu pelayanan angkutan di dalam terminal (waktu antrean).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengidentifikasi persepsi pengguna terminal terhadap kinerja pelayanan terminal dan angkutan umum di dalam terminal berdasarkan aspek dan atribut pada PM 40 Tahun 2015 dan PM 98 tahun 2013 menggunakan metode IPA sebagai bagian dari proses metode QFD.</li> <li>- Merumuskan arahan atau rekomendasi perbaikan kinerja operasional dan pelayanan terminal menggunakan metode QFD.</li> <li>- Pada penelitian terdahulu sebagai referensi peneliti untuk Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Brawijaya belum memiliki kajian terkait arahan atau rekomendasi perbaikan baik untuk kinerja operasional maupun pelayanan.</li> </ul>

## 2.7 Sintesa Teori

Sintesa teori pada penelitian Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Brawijaya adalah sebagai berikut:

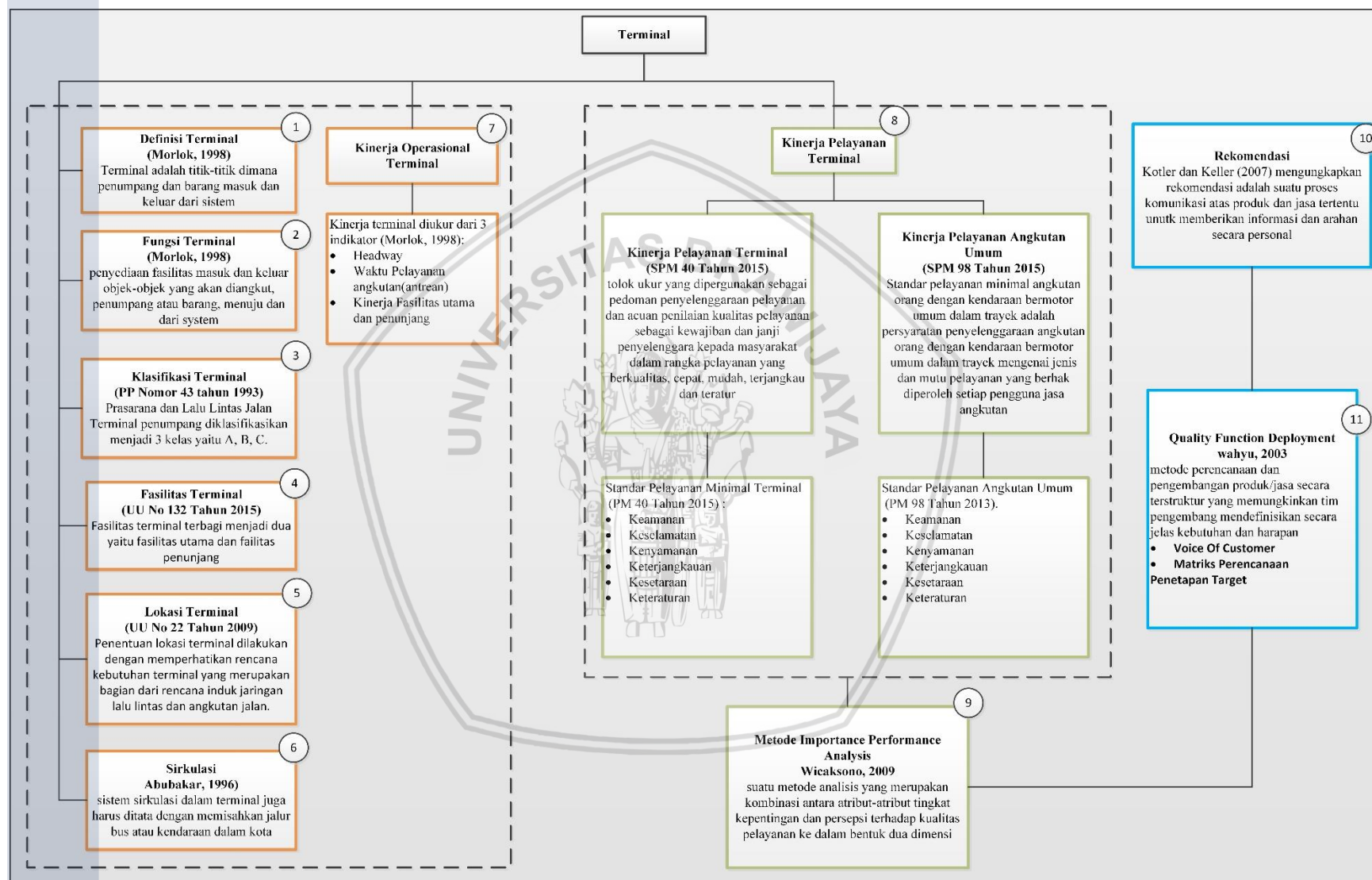
1. Terminal adalah titik-titik dimana penumpang dan barang masuk dan keluar dari sistem dan merupakan komponen penting dalam sistem transportasi (Morlok, 1998). (**Sub-Bab 2.1.1**)
2. Fungsi utama dari terminal transportasi adalah untuk penyediaan fasilitas masuk dan keluar objek-objek yang akan diangkut, penumpang atau barang, menuju dan dari sistem (Morlok, 1998). (**Sub-subbab 2.1.2**)
3. Berdasarkan peraturan pemerintah Nomot 43 Tahun 1993 tentang Prasarana dan Lalu Lintas Jalan Terminal penumpang diklasifikasikan menjadi 3 kelas yaitu A, B, C. (**Sub-subbab 2.1.3**)
4. Pada UU No 29 Tahun 2009 penentuan lokasi terminal dilakukan dengan memperhatikan rencana kebutuhan terminal yang merupakan bagian dari rencana induk jaringan lalu lintas dan angkutan jalan. (**Sub-subbab 2.1.4**)
5. Fasilitas terminal terbagi menjadi dua yaitu fasilitas utama dan failitas penunjang, hal tersebut telah diatur dalam Peraturan Menteri 31 Tahun 1995 dan Peraturan Menteri No.132 Tahun 2015. (**Sub-subbab 2.1.5**)
6. Abubakar, 1996 mengungkapkan bahwa sistem sirkulasi dalam terminal juga harus ditata dengan memisahkan jalur bus atau kendaraan dalam kota dengan jalur bus atau kendaraan dalam kota dengan jalur bus angkutan antar kota. (**Sub-subbab 2.1.6**)
7. Morlok, 1998 mengungkapkan bahwa terdapat 3 ukuran atau indikator dalam mengetahui kinerja terminal, indikator tersebut diantaranya adalah Headway, Waktu pelayanan kendaraan (antrean), kinerja fasilitas utama dan penunjang, (**Sub-subbab 2.1.7**)
8. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan teratur (PM 40 Tahun 2015). Standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek adalah persyaratan penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek mengenai jenis dan

mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan, (PM No 98 Tahun 2013). **(Sub-Bab 2.2)**

9. IPA merupakan suatu metode analisis yang merupakan kombinasi antara atribut-atribut tingkat kepentingan dan persepsi terhadap kualitas pelayanan ke dalam bentuk dua dimensi. *Importance performance Analysis* merupakan bagian dari bagian dari *Voice of Customer QFD*, analisis ini digunakan untuk mengetahui prioritas penanganan yang terdapat pada kuadran I sebagai peningkatan kinerja pelayanan Terminal Brawijaya. Analisis IPA menurut Wicaksono dan Hartanto (2009) digunakan untuk mengidentifikasi kinerja pelayanan dari suatu perusahaan berupa kinerja terminal serta kinerja pelayanan terminal untuk menjawab rumusan masalah kedua yaitu mengenai mengidentifikasi persepsi pengguna terhadap kinerja pelayanan Terminal Brawijaya. **(Sub-subbab 2.4.1)**
10. Kotler dan Keller (2007) mengungkapkan arahan/rekomendasi adalah suatu proses komunikasi atas produk dan jasa tertentu untuk memberikan informasi dan arahan secara personal. **(Subbab 2.5)**
11. *Quality Function Deployment*, analisis tersebut digunakan untuk mengetahui solusi atau pemecahan masalah dalam penanganan dari atribut prioritas pada analisis IPA (Wahyu, 2003). *Quality Function Deployment* (QFD) adalah metode perencanaan dan pengembangan produk/jasa secara terstruktur yang memungkinkan tim pengembang mendefinisikan secara jelas kebutuhan dan harapan tersebut dan mengevaluasi kemampuan produk atau jasa secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut (Wahyu, 2003). **(Sub-subbab 2.5.1)**



## 2.8 Kerangka Teori



Gambar 2.3 Kerangka Teori



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan operasional variabel yang dipilih oleh peneliti dalam suatu penelitian. Dalam penelitian Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Brawijaya Banyuwangi definisi operasional yang digunakan adalah sebagai berikut:

##### 3.1.1 Kinerja Operasional Terminal

###### a. Definisi Teori

Kinerja operasional terminal adalah indikator bagaimana kondisi atau kemampuan kerja penyelenggara pelayanan yang terdapat di Terminal Brawijaya terhadap penggunaannya ditinjau dari kinerja fasilitas utama dan penunjang, *headway*, *loadfactor* dan waktu antrean (waktu pelayanan angkutan umum) di dalam terminal (morlok, 1998).

###### b. Definisi Operasional

Kinerja operasional dalam hal ini Terminal Brawijaya merupakan penilaian aspek-aspek dari segi teknis operasional dalam menyelenggarakan terminal umum. Beberapa persyaratan teknis operasional Terminal Brawijaya yang dievaluasi diantaranya luas lahan, kelancaran/sirkulasi pergerakan arus kendaraan dan penumpang di dalam terminal, lokasi terminal, serta aspek indikator utama kinerja dalam mengukur kinerja operasional terminal yaitu kinerja fasilitas utama dan penunjang, waktu antara kendaraan, *loadfactor*, dan waktu antrean (waktu pelayanan angkutan umum). Perbedaan yang terdapat dalam penelitian kinerja operasional Terminal Brawijaya dengan studi kasus lain adalah penerapan penilaian kinerja operasional dalam hal teknis tetapi juga dari segi peninjauan kebijakan lokasi terminal. Peninjauan lokasi terminal merupakan tinjauan kebijakan dari segi pemanfaatan ruang pada rencana tata ruang, jaringan jalan dan tata guna lahan sekitar Terminal Brawijaya.

##### 3.1.2 Angkutan Umum

###### a. Definisi Teori

Angkutan umum merupakan setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut biaya baik langsung maupun tidak langsung. Angkutan umum menjadi salah satu bagian penting dalam kegiatan operasional terminal dan juga pelayanan terminal terhadap pengguna terminal (PM 98 Tahun 2013).

b. Definisi Operasional

Angkutan umum yang dimaksud dalam penelitian Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Brawijaya Banyuwangi adalah angkutan yang terlayani oleh Terminal Brawijaya yaitu angkutan umum AKDP, angkutan perkotaan serta angkutan AKAP. Perbedaan terhadap penelitian dilokasi studi yang lainnya adalah Terminal Brawijaya adalah terminal tipe B yang memiliki peran dan fungsinya sebagai terminal moda angkutan umum yang melayani angkutan AKDP, angkutan perkotaan serta angkutan perdesaan, tetapi dalam kondisi eksisting Terminal Banyuwangi sebagai terminal tipe B melayani kegiatan transportasi angkutan umum AKAP, AKDP dan angkutan perkotaan.

### 3.1.3 Kinerja Pelayanan Terminal

a. Definisi Teori

Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (PM 40 Tahun 2015).

b. Definisi Operasional

Kinerja pelayanan terminal yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan kerja yang dilakukan oleh pihak penyelenggara Terminal Brawijaya dalam memberikan jasa dan kebutuhan bagi penggunanya. Dalam mengidentifikasi kinerja pelayanan terminal yang diberikan oleh Terminal Brawijaya peneliti menggunakan variabel penilaian standar pelayanan minimal (SPM) yang meliputi atribut-atribut pelayanan dalam aspek keselamatan, keamanan, keteraturan, kenyamanan, kemudahan dan kesetaraan sesuai dengan Permenhub No 40 tahun 2015. Selain menggunakan atribut dalam SPM 40 Tahun 2015, peneliti juga menambahkan atribut kinerja operasional diantaranya waktu pelayanan angkutan serta sirkulasi terminal sebagai penilaian atribut pelayanan ke dalam penelitian. Pengguna terminal sebagai objek observasi dan penilaian kinerja pelayanan

terminal adalah penumpang dan kru angkutan yang pada saat bersamaan berada di dalam Terminal Brawijaya.

#### **3.1.4 Pelayanan Angkutan Umum**

##### **a. Definisi Teori**

Pelayanan angkutan umum merupakan persyaratan penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek mengenai jenis dan mutu pelayanan yang berhak diperoleh setiap pengguna jasa angkutan (PM 98 Tahun 2013).

##### **b. Definisi Operasional**

Kinerja pelayanan angkutan umum dalam penelitian ini adalah kemampuan kerja angkutan bus yang diberikan oleh kru angkutan serta angkutan umum sendiri dalam memberikan pelayanan kepada penumpang. Dalam mengukur atau mengidentifikasi kemampuan kinerja pelayanan angkutan umum di Terminal Brawijaya peneliti menggunakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang meliputi aspek keamanan, keselamatan, kenyamanan, kemudahan/keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan sesuai dengan PM 98 Tahun 2013 tentang standar pelayanan minimal angkutan orang yang terdapat pada fasilitas yang terdapat di dalam angkutan umum yaitu angkutan umum. Objek observasi penilaian kinerja pelayanan adalah pengguna terminal yaitu penumpang dan kru angkutan yang pada saat observasi berada di dalam Terminal Brawijaya. Angkutan yang terdapat di dalam Terminal Brawijaya diantaranya adalah angkutan AKAP, AKDP dan angkutan perkotaan. Kehadiran angkutan umum AKAP yang terdapat di Terminal Brawijaya merupakan perbedaan penilaian kinerja pelayanan yang tidak ditemukan di terminal atau studi kasus yang lain. Perbedaan tersebut terjadi karena Terminal Brawijaya memiliki kelas tipe B yang seharusnya melayani angkutan AKDP, angkutan perkotaan dan angkutan desa.

#### **3.1.5 Arahan**

##### **a. Definisi Teori**

Arahan adalah suatu proses komunikasi atas produk dan jasa tertentu untuk memberikan informasi dan arahan secara personal (Kotler dan Keller, 2009).

##### **b. Definisi Operasional**

Arahan dalam penelitian ini adalah upaya yang dilakukan peneliti untuk merumuskan arahan peningkatan kinerja operasional dan pelayanan terminal.



Arahan yang dilakukan pada penelitian terkait Arahan Peningkatan kinerja operasional dan pelayanan Terminal Brawijaya Banyuwangi menggunakan metode analisis *Quality Function Deployment* (QFD). Metode QFD sebagai bentuk upaya untuk merumuskan rekomendasi dalam peningkatan kinerja pelayanan terminal memiliki keuntungan diantaranya adalah peneliti lebih terfokus pada proses perencanaan yang dilakukan berdasarkan persepsi penumpang terhadap kinerja pelayanan. Rekomendasi yang menggunakan metode QFD juga memberikan format standar untuk menerjemahkan kebutuhan pengguna dalam menjadi suatu persyaratan teknis.

### 3.2 Jenis Penelitian

Berdasarkan metode yang digunakan, jenis penelitian dalam penelitian “Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Brawijaya Banyuwangi” adalah penelitian *action-reasearch*. Penelitian *action-reasearch* atau penelitian tindakan adalah salah satu penelitian yang mendeskripsikan, menginterpretasikan dan menjelaskan suatu situasi pada waktu yang bersamaan dengan melakukan perubahan atau intervensi dengan tujuan perbaikan atau partisipasi. Menurut Sugiyono (2014), *action research* adalah kegiatan dan atau tindakan perbaikan sesuatu yang perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasinya dihasilkan dari proses yang sistematis, valid dan reliabilitasnya mencapai tingkat riset. *Action research* juga merupakan proses yang mencakup sebuah aksi, yang mendasarkan pada refleksi umpan balik, bukti, dan evaluasi atas kegiatan sebelumnya dan situasi sekarang. Metode yang digunakan untuk menunjang penelitian *action research* pada Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Bus Brawijaya adalah dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*.

Metode QFD adalah metode induk yang memiliki tiga bagian proses analisis untuk mencapai tujuan akhir berupa arahan pengembangan berupa respon teknis arahan peningkatan kinerja operasional dan pelayanan terminal bus brawijaya. Tiga (3) proses utama dalam metode QFD adalah *Voice of Customer* (VoC), analisis matriks perencanaan dan proses terakhir adalah benchmarking penetapan target. Proses analisis evaluatif dan normatif dari analisis kinerja operasional dan analisis kinerja pelayanan terminal yang dilakukan merupakan bagian dari tahap dalam metode QFD *Voice of Customer* (VoC). *Voice of Customer* adalah representasi dari hasil operasional dan pelayanan Terminal Brawijaya. Proses tersebut melibatkan analisis IPA (Importance

Performance Analysis) yang menghasilkan atribut prioritas penanganan. Proses selanjutnya adalah dengan membuat matriks perencanaan dalam metode QFD. Setelah mendapatkan matriks perencanaan peneliti dibantu dengan stakeholder terkait pengelola Terminal Brawijaya. Benchmarking penetapan dari brainstorming peneliti dengan pihak stakeholder terkait terminal menghasilkan penetapan target prioritas perbaikan yang nantinya dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja operasional dan pelayanan Terminal Bus Brawijaya.

### 3.3 Variabel Penelitian

Variabel adalah segala sesuatu yang dijadikan sebagai objek pengamatan di dalam sebuah penelitian yang diukur dan diobservasi oleh peneliti. Penentuan variabel dan sub variabel ditentukan berdasarkan standar atau pedoman yang digunakan sesuai dengan objek penelitian terminal tipe B. Variabel penelitian Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Brawijaya Banyuwangi sebagai berikut:



Tabel 3.1  
Variabel Penelitian

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Data Yang Dibutuhkan	Referensi/Sumber
1.	Mengidentifikasi kinerja operasional Terminal Brawijaya Banyuwangi	Kinerja Terminal	Operasional	<i>Headway</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Selisih waktu kedatangan antara satu kendaraan dengan kendaraan</li> <li>Jadwal Bus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat, SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur.</li> <li>Iskandar, 1996</li> <li>Abubakar, 1996</li> <li>Isprianti, 2012</li> <li>Batti, 2008</li> <li>Bolla, 2013</li> <li>Astanto, 2017</li> </ul>
			<i>Load factor</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hasil pengamatan langsung</li> <li>Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuwangi</li> </ul>	
			Antrian	<ul style="list-style-type: none"> <li>Waktu kedatangan dan keberangkatan</li> <li>Waktu pelayanan angkutan umum</li> </ul>	
			Sirkulasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Siteplan Terminal</li> <li>Sirkulasi angkutan dalam terminal</li> <li>Sirkulasi pengguna terminal</li> </ul>	
			Fasilitas Utama dan penunjang Terminal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Luas fasilitas utama terminal</li> <li>Luas fasilitas penunjang</li> </ul>	
2.	Mengetahui persepsi pengguna terminal terhadap kinerja pelayanan terminal bus dan angkutan umum yang terdapat di Terminal Brawijaya	Kinerja Terminal	Pelayanan	<i>Keselamatan</i> <p>Persepsi penumpang terhadap :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lajur pejalan kaki</li> <li>Informasi fasilitas keselamatan</li> <li>Jalur evakuasi</li> <li>Alat pemadam kebakaran</li> <li>Pos kesehatan</li> <li>Pos perbaikan kendaraan</li> <li>Petugas pemeriksa kelaikan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Terminal Angkutan Umum</li> <li>Sedayu, 2013</li> <li>Saputra, 2010</li> <li>Nelson, 2015</li> <li>Astanto, 2017</li> </ul>

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Data Yang Dibutuhkan	Referensi/Sumber
				kendaraan umum • Informasi kesehatan • Informasi kesehatan yang mudah dan jelas	
		Keamanan	Persepsi penumpang bus terhadap :	• Fasilitas keamanan • Media pengaduan • Petugas keamanan	• PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Terminal Angkutan Umum • Sedayu, 2013 • Saputra, 2010 • Nelson, 2015 • Astanto, 2017
		Kehandalan	Persepsi Penumpang bus terhadap kedatangan dan keberangkatan	• tersedia jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan • Loket penjualan • kantor penyelenggaraan terminal, ruang kendali dan manajemen informasi terminal • petugas operasional terminal • waktu pelayanan	• PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Terminal Angkutan Umum • Sedayu, 2013 • Saputra, 2010 • Nelson, 2015 • Astanto, 2017
		Kenyamanan	Persepsi penumpang terhadap	• Ruang tunggu • Toilet • Peribadatan • Ruang terbuka hijau • Rumah makan • Fasilitas kebersihan • Tempat istirahat awak kendarraan • Smoking area • Drainase • Lampu penerangan jalan	• PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Terminal Angkutan Umum • Sedayu, 2013 • Saputra, 2010 • Nelson, 2015 • Astanto, 2017

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Data Yang Dibutuhkan	Referensi/Sumber
			Kemudahan/Keterj angkauan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Persepsi penumpang terhadap</li> <li>• Letak jalur pemberangkatan</li> <li>• Letak jalur kedatangan</li> <li>• Informasai pelayanan</li> <li>• Informasi angkutan lanjutan</li> <li>• Informasi gangguan perjalanan bus</li> <li>• Tempar penitipan barang</li> <li>• Tempat pengisian baterai</li> <li>• Tepat naik/turun penumpang</li> <li>• Tempat parkir kedaraan umum dan kendaraan pribadi</li> <li>• Sirkulasi terminal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Terminal Angkutan Umum</li> <li>• Sedayu, 2013</li> <li>• Saputra, 2010</li> <li>• Nelson, 2015</li> <li>• Astanto, 2017</li> </ul>
			Kesetaraan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Persepsi penumpang terhadap</li> <li>• Fasilitas difabel</li> <li>• Ruang menyusui</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimum Terminal Angkutan Umum</li> <li>• Sedayu, 2013</li> <li>• Saputra, 2010</li> <li>• Nelson, 2015</li> <li>• Astanto, 2017</li> </ul>
	Kinerja pelayanan angkutan umum	Keamanan		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiket penumpang(AKAP/AKDP)</li> <li>• Tanda pengenal bagasi(AKAP/AKDP)</li> <li>• Alat pemberi informasi(AKAP/AKDP)</li> <li>• Daftar penumpang(AKAP/AKDP)</li> <li>• Tanda pengenal awak kendaraan(AKAP/ AKDP)</li> <li>• Informasi gangguan keamanan (AKAP/ AKDP)</li> <li>• Identitas awak kendaraan (AK)</li> <li>• Identitas kendaraan (AK)</li> <li>• Lampu penerangan (AK)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PM 98 Tahun 2013 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Umum</li> </ul>
			Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengemudi(AKAP/AKDP)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PM 98 Tahun 2013 Standar</li> </ul>



No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Data Yang Dibutuhkan	Referensi/Sumber
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lampu senter(AKAP/AKDP)</li> <li>• Alat pemukul/pemecah kaca(AKAP/AKDP)</li> <li>• Alat pemadam api ringan(AKAP/AKDP)</li> <li>• Fasilitas kesehatan(AKAP/AKDP)</li> <li>• Buku panduan penumpang(AKAP/AKDP)</li> <li>• Pintu darurat(AKAP/AKDP)</li> <li>• Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan(AKAP/AKDP)</li> <li>• Pengecekan terhadap kendaraan(AKAP/AKDP)</li> <li>• Asuransi kecelakaan(AKAP/AKDP)</li> <li>• Standar operasional prosedur (AK)</li> <li>• Kompetensi (AK)</li> <li>• Kondisi fisik (AK)</li> <li>• Peralatan keselamatan (AK)</li> <li>• Fasilitas kesehatan (AK)</li> <li>• Informasi tanggap darurat (AK)</li> <li>• Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan (AK)</li> <li>• Daya angkut (AK)</li> <li>• Fasilitas pengatur suhu(AKAP/AKDP/AK)</li> <li>• Fasilitas kebersihan (AK)</li> </ul>	Pelayanan Minimum Angkutan Umum
			Kenyamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kapasitas angkut(AKAP/AKDP/AK)</li> <li>• Tempat duduk(AKAP/AKDP/AK)</li> <li>• Nomor tempat duduk(AKAP/AKDP)</li> <li>• Fasilitas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PM 98 Tahun 2013 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Umum</li> </ul>

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Data Yang Dibutuhkan	Referensi/Sumber
				sirkulasi(AKAP/AKDP) • Rak bagasi(AKAP/AKDP) • Bagasi bawah(AKAP/AKDP) • Fasilitas kebersihan(AKAP/AKDP) • Kaca film(AKAP/AKDP) • Gorden(AKAP/AKDP) • Pengatur suhu ruangan(AKAP/AKDP) • Sarana visual audio(AKAP/AKDP) • Reclining seat(AKAP/AKDP/AK)	
			Kemudahan/keterjangkauan	• Aksesibilitas • Tarif(AKAP/AKDP/AK)	• PM 98 Tahun 2013 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Umum
			Kesetaraan	• Pelayanan prioritas(AKAP/AKDP) • Ruang penyimpanan kursi roda(AKAP/AKDP)	• PM 98 Tahun 2013 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Umum
			Keteraturan	• Informasi pelayanan(AKAP/AKDP/AK) • Informasi gangguan bus • Headway (AKAP/AKDP/AK) • Informasi pelayanan (AK) • Kinerja operasional(AKAP/AKDP/AK)	• PM 98 Tahun 2013 Standar Pelayanan Minimum Angkutan Umum
3.	Merumuskan arahan peningkatan kinerja operasional dan pelayanan terminal dan angkutan umum yang terdapat di Terminal Brawijaya	Arahan peningkatan kinerja operasional dan pelayanan	• Kinerja operasional Terminal  • Kinerja pelayanan Terminal	Hasil analisis Operasional • Fasilitas terminal • Headway • Load factor • Waktu pelayanan  Hasil Analisis Persepsi Penumpang menggunakan metode Importance Performance	

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Data Yang Dibutuhkan	Referensi/Sumber
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Kinerja Pelayanan angkutan umum</li> </ul>	Analysis: <ul style="list-style-type: none"> <li>Keselamatan</li> <li>Keamanan</li> <li>Kehandalan/Keteraturan</li> <li>Kenyamanan</li> <li>Kemudahan/Keterjangkauan</li> <li>Kesetaran</li> </ul>	

Sumber : Hasil Pemikiran 2017



### 3.4 Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data baik dilakukan secara survei primer maupun survei sekunder. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penyusunan penelitian ini dilakukan melalui:

#### 3.4.1 Survei Primer

Survei primer merupakan teknik pengumpulan data primer dengan pengamatan langsung ke wilayah penelitian. Survei primer yang dilakukan dalam penelitian meliputi :

##### 1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam (Hasan, 2002). Wawancara dilakukan kepada pihak yang terkait dalam pelaksanaan operasional terminal yaitu Unit Pelaksanaan Teknis Terminal Brawijaya Banyuwangi dalam hal ini adalah kepala terminal. Wawancara dilakukan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi di Terminal Brawijaya Banyuwangi.

##### 2. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan oleh responden. Responden dalam penelitian diberikan kuesioner adalah penumpang angkutan umum dan kru atau operator angkutan umum yang ada di Terminal Brawijaya dan pernah menggunakan fasilitas terminal. Kuisisioner yang akan dibagikan ke masyarakat berisi item – item pertanyaan yang berisi atribut pelayanan terminal dengan skala likert, meliputi:

##### a. Kuisisioner tingkat kepentingan dengan 5 skala prioritas:

1 = Tidak penting

2 = Kurang penting

3 = Cukup penting

4 = Penting

5 = Sangat penting

##### b. Kuisisioner tingkat kepuasan yang dirasakan dan diharapkan, terdiri dari 5 skala prioritas:

1 = Tidak memuaskan dan tidak diharapkan

2 = Kurang memuaskan dan kurang diharapkan

3 = Cukup memuaskan dan cukup diharapkan

4 = Memuaskan dan diharapkan

5 = Sangat memuaskan dan sangat diharapkan

### 3. Observasi lapangan

Observasi merupakan pemilihan, pengubahan, pencatatan dan pengkodean perilaku dan suasana yang berkaitan dengan organisme *in situ*, sesuai dengan tujuan – tujuan empiris (Hasan, 2002). Observasi atau pengamatan yang dilakukan meliputi identifikasi terkait masalah kinerja operasional dan pelayanan Terminal Brawijaya serta memberikan bukti – bukti pengamatan melalui dokumentasi serta foto – foto sehingga dapat menunjang keakuratan data yang telah didapat. Pengamatan yang dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang pertama yaitu mengetahui kinerja operasional Terminal Brawijaya serta juga untuk menjawab rumusan kedua penelitian ini yaitu mengetahui kinerja pelayanan Terminal Brawijaya. Survei kinerja operasional Terminal Brawijaya meliputi pencacatan jumlah penumpang dalam terminal dan angkutan umum, waktu antar kendaraan, waktu pelayanan angkutan umum dalam terminal, sirkulasi angkutan umum dalam terminal, sedangkan untuk pengamatan langsung untuk kinerja operasional Terminal Brawijaya meliputi pengamatan dan pencatatan terkait inventaris fasilitas dalam terminal. Adapun observasi lapangan yang dilakukan dalam penelitian mengenai Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Brawijaya adalah :

#### a. Survei Inventarisasi Fasilitas dan aktivitas sirkulasi Terminal Brawijaya

Survei inventaris yang meliputi jenis, jumlah unit, kondisi fasilitas dan kapasitas serta aktivitas pengguna terminal berupa pola pergerakan sirkulasi terminal. Hasil dari survei digunakan untuk analisis fasilitas dan sirkulasi terminal

#### b. Survei Waktu antara (*Headway*) dan Waktu Pelayanan Angkutan

Pelaksanaan survey *headway*, dan waktu pelayanan dilakukan dengan melakukan pencatatan waktu kedatangan dan waktu keberangkatan angkutan umum di Terminal Brawijaya. Dari survei ini juga didapatkan jumlah angkutan yang keluar – masuk Terminal Brawijaya pada setiap jamnya. Survei ini dilakukan oleh surveyor yang masing – masing terbagi menjadi 2 tim, tiap tim masing – masing beranggotakan 4 orang, 2 orang bertugas pada



pintu masuk dan 2 orang di pintu keluar. Survei mulai dari awal operasional terminal yaitu pukul 07.00 hingga pukul 19.00, Tiap tim berganti pada tiap periode 3 jam, waktu survey berlaku pada saat *weekday* serta *weekend*.

c. Survei *Load Factor*

Survei *Load factor* (faktor muat) dilakukan dengan pencatatan jumlah penumpang di dalam bus dan naik/turun penumpang pada titik tertentu di dalam terminal. Survei dilakukan untuk mengetahui tingkat keterisian angkutan umum di dalam terminal.

d. Survei tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna

Survei pengguna terminal bertujuan untuk mengidentifikasi kinerja pelayanan terminal berdasarkan persepsi pengguna. Survei dilakukan pada pengguna Terminal Brawijaya diantaranya Operator angkutan, penumpang angkutan AKAP, AKDP dan angkutan perkotaan.

### 3.4.2 Survei Sekunder

Survei sekunder yang dilakukan meliputi survei literatur dan survei instansi. Survei literatur yang digunakan dalam penelitian ini adalah buku-buku dan peraturan pemerintah yang berhubungan dengan tema transportasi dan terminal angkutan umum. Selain itu, sebagai bahan penunjang adalah hasil penelitian sebelumnya baik dalam bentuk jurnal, skripsi maupun laporan penelitian lainnya. Sedangkan untuk survei instansi dilakukan untuk mendapatkan dokumen – dokumen, jurnal atau peraturan – peraturan yang terkait dengan penelitian Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Brawijaya Banyuwangi. Berikut adalah data – data yang dapat diperoleh melalui survei sekunder:

Tabel 3.2

Kebutuhan Survei Sekunder

Data	Instansi/Sumber Terkait
RTRW Kabupaten Banyuwangi dan RDTR Kecamatan banyuwangi	Bappeda Kabupaten Banyuwangi
- Tatralok Kabupaten Banyuwangi	Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banyuwangi
- Siteplan terminal.	
- Alur Kegiatan/aktivitas penumpang dan pengelola Terminal	
- Jumlah armada Angkutan umum yang keluar masuk Terminal Brawijaya.	
- Jumlah penumpang yang naik dan turun di Terminal Brawijaya.	
- Indikator pelayanan Terminal	Peraturan Menteri No. 40 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Terminal
- Indikator pelayanan Angkutan Umum	Peraturan Menteri No. 98 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan Angkutan Umum

### 3.5 Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel pengguna terminal adalah *proportioned stratified random sampling* dengan responden yaitu kru angkutan, penumpang yang melakukan perjalanan dari Terminal Brawijaya. Sampel yang dihasilkan melalui *proportioned stratified random sampling* dilakukan untuk mengetahui persepsi pengguna terminal terhadap kinerja pelayanan terminal bus dan angkutan umum.

Penelitian *proportioned stratified random sampling*, yaitu teknik sampling yang digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen atau berstrata secara proporsional (Sugiyono, 2014). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata proporsional, karena pengguna transportasi di Terminal Brawijaya terdiri dari pengguna angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP), angkutan perkotaan. Jumlah penumpang angkutan umum Terminal Brawijaya sebesar 77041 penumpang.

Dalam penelitian, peneliti menggunakan teknik *proportioned stratified random sampling* atau pengambilan sampel acak berstrata. *Proportioned stratified random sampling* yaitu pengambilan secara acak dan berlapis. Hal ini dilakukan jika populasi terdiri atas beberapa strata dan agar sampelnya juga mencerminkan strata-strata, maka responden akan diambil secara acak dari setiap strata tersebut. Karena unsur populasi berkarakteristik heterogen, dan heterogenitas tersebut mempunyai arti yang signifikan pada pencapaian tujuan penelitian, maka peneliti dapat mengambil sampel dengan cara ini.

Untuk menentukan besarnya jumlah responden atau sampel, peneliti menggunakan rumus slovin (Bambang Prasetyo, 2005) yaitu sebagai berikut :

$$\bullet \quad n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (3-1)$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel minimal yang diperlukan

N = Populasi

e = tingkat kesalahan penarikan sampel 5% dan tingkat kepercayaan 95%

Pengguna terminal dalam penelitian diantaranya operator angkutan (AKAP, AKDP dan Angkutan Perkotaan) serta penumpang angkutan umum. Berikut ini adalah proporsi untuk pengguna Terminal Brawijaya :

Pengguna Terminal Brawijaya Banyuwangi : 77040

Dengan rumus slovin akan diketahui jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian dengan tingkat kesalahan penarikan sampel adalah lima persen :

$$n = \frac{77040}{1 + 77040 (0,05)^2}$$

$$n = 398$$

Tabel 3.3  
Sampel Responden

Angkutan	Jumlah pengguna	Sampel	Sampel Penumpang	Sampel Operator
AKDP	51612	N= 398 (51612/77040) N= 267	N= 267 (49310/51612) N= 255	N= 267 (2302/51612) N= 12
AKAP	16870	N= 398 (16870/77040) N= 87	N= 87 (16482/16870) N= 85	N= 87 (417/16870) N= 2
Angkutan Kota	8558	N= 398 (8558/77040) N= 44	N= 44 (8263/8558) N= 42	N= 398 (295/8558) N= 2

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Jumlah sampel yang dihasilkan dengan metode slovin sebesar 398 sampel. Sampel diambil kedalam beberapa kelompok pengguna terminal dengan stratified random sampling. Sehingga dihasilkan jumlah sampel untuk masing masing moda angkutan umum :

a. Angkutan AKDP (Antar Kota Dalam Provinsi)

Angkutan transportasi umum yang melayani AKDP dihasilkan jumlah sampel sebesar 267 sampel. Jumlah sampel penumpang AKAP sebanyak 255 dan sampel operator 12.

b. Angkutan AKAP (Antar Kota Antar Provinsi)

Angkutan transportasi umum yang melayani AKDP dihasilkan jumlah sampel sebesar 87 sampel. Jumlah sampel penumpang AKDP 85 dan sampel operator 2.

c. Angkutan Kota

Angkutan transportasi umum yang melayani AKDP dihasilkan jumlah sampel sebesar 44 sampel. Jumlah sampel penumpang angkutan perkotaan 42 dan sampel operator 2.

### 3.6 Metode Analisis

Penelitian terkait Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Brawijaya Banyuwangi memiliki metode utama yaitu metode QFD yang didalamnya terdapat dua metode analisis yang digunakan peneliti untuk mendapatkan

hasil akhir dari tujuan. Metode QFD adalah metode induk yang memiliki tiga bagian proses analisis untuk mencapai tujuan akhir berupa arahan pengembangan berupa respon teknis arahan peningkatan kinerja operasional dan pelayanan terminal bus brawijaya. Dalam proses untuk menghasilkan hasil akhir pada analisis QFD terdapat tiga (3) proses utama dalam metode QFD adalah *Voice of Customer (VoC)*, analisis matriks perencanaan dan proses terakhir adalah benchmarking penetapan target.

Proses analisis evaluatif dari analisis kinerja operasional dan analisis kinerja pelayanan terminal yang dilakukan merupakan bagian dari tahap dalam metode QFD *Voice of Customer (VoC)*. Analisis evaluatif dalam penelitian ini diantaranya adalah peneliti mengidentifikasi kinerja operasional terminal yang terdiri dari headway, loadfactor, waktu antrean/waktu pelayanan angkutan di dalam terminal, kinerja fasilitas utama dan penunjang terminal dan kinerja sistem sirkulasi terminal. Pada proses selanjutnya peneliti mengidentifikasi persepsi pengguna Terminal Brawijaya berdasarkan kinerja pelayanan Terminal Brawijaya Banyuwangi. Hasil pada proses analisis evaluatif berupa kinerja operasional dan kinerja pelayanan Terminal Brawijaya merupakan bagian dari *Voice of Customer QFD*.

*Voice of Customer* adalah representasi dari hasil operasional dan pelayanan Terminal Brawijaya. Proses tersebut melibatkan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) yang menghasilkan atribut prioritas penanganan. Proses selanjutnya adalah dengan membuat matriks perencanaan dalam metode QFD. Setelah mendapatkan matriks perencanaan peneliti dibantu dengan stakeholder terkait pengelola Terminal Brawijaya. Benchmarking penetapan dari brainstorming peneliti dengan pihak stakeholder terkait terminal menghasilkan penetapan target prioritas perbaikan yang nantinya dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja operasional dan pelayanan Terminal Bus Brawijaya.

### **3.6. 1 Metode Analisis Evaluatif**

#### **A. Analisis Fasilitas Terminal**

Analisis fasilitas terminal dilakukan dengan mengidentifikasi karakteristik Terminal Brawijaya. Metode yang digunakan dalam melakukan analisis fasilitas terminal adalah metode evaluasi normatif yang dilakukan dengan membandingkan dengan ketentuan yang telah tertuang pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 31 tahun 1995. Berikut ini adalah ketentuan luas fasilitas sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Perhubungan Nomor 31 tahun 1995:

Tabel 3.4  
Luas Fasilitas Terminal

No	Keterangan	Tipe B (Satuan m <sup>2</sup> )
1.	Kendaraan	-
	Ruang parkir AKAP	-
	AKDP	540
	AK	800
	ADES	900
	Pribadi	500
	Ruang Service	500
	Pompa Bensin	-
	Sirkulasi Kendaraan	2740
	Bengkel	100
	Ruang istirahat	40
	Gudang	20
	Ruang parkir cadangan	1370
2.	Pemakai jasa	-
	Ruang tunggu	2250
	Sirkulasi orang	900
	Kamar mandi	60
	Kios	1350
	Musholla	60
3.	Operasional	-
	Ruang administrasi	59
	Ruang pengawas	23
	Loket	3
	Peron	4
	Retribusi	6
	Ruang informasi	10
	Ruang P3K	30
	Ruang perkantoran	100
4.	Ruang Luar	-
	Luas total	17255
	Cadangan pengembangan	17255
	Kebutuhan lahan	34510
	Kebutuhan untuk desain (Ha)	3,5

Sumber : PM 31 Tahun 1995

#### B. Sirkulasi Terminal

Analisis sirkulasi terminal berupa mengidentifikasi pola pergerakan dari pengelola, pengguna terminal dan angkutan yang terdapat di dalam Terminal Brawijaya sehingga diketahui terdapat kemacetan/hambatan dan persilangan. Jalan masuk dan keluar kendaraan harus lancar dan dapat bergerak dengan mudah, jalan masuk dan keluar calon penumpang kendaraan umum harus terpisah dengan keluar masuk kendaraan, serta kendaraan dalam terminal harus dapat bergerak tanpa halangan yang tidak perlu dan sistim sirkulasi kendaraan terminal ditentukan berdasarkan jumlah arah perjalanan, frekuensi perjalanan dan waktu yang diperlukan untuk turun naik penumpang (Latief, 2013).

#### C. Analisis LOS Ruang Tunggu



Analisis *Level of Service* yang dilakukan pada penelitian ini ditujukan untuk mengetahui kebutuhan luas ruang minimal pengguna yang terdapat di ruang tunggu terminal. Berikut ini adalah rumus, indikator dan ukuran minimal luas ruang klasifikasi LOS ruang tunggu pengguna di dalam terminal:

$$LOS \text{ ruang tunggu} = \frac{\sum \text{luas lantai}}{\sum \text{pengguna}} \quad (3-2)$$

Tabel 3.5

*Level of Service Ruang Tunggu Terminal*

Jenis pelayanan	Uraian	Indikator	Nilai/ukuran/jumlah	Keterangan
Ruang tunggu	Ruangan/tempat yang disediakan untuk menunggu kedatangan angkutan umum (ruangan tertutup dan atau ruangan terbuka)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Luas</li> <li>Level of service (LOS)</li> </ul>	a. Dengan tempat duduk untuk 1 (satu) orang minimum 0,625 x 0,875 m = 0,547 m <sup>2</sup> b. Berdiri untuk 1 (satu) orang minimum 0,375 x 0,875 m = 0,328 m <sup>2</sup> c. Level of service untuk LOS A-LOS C	a. Tempat duduk juga dapat ditempatkan terminal sebagai ruang tunggu. b. ruang tunggu c. Luas ruang per orang LOS A ≥ 1,2 m <sup>2</sup> , LOS B = 0,9 – 1,2 m <sup>2</sup> , LOS C = 0,7-0,9 m <sup>2</sup> .

Sumber: *Transportation Research Board*, 2000

#### D. Analisis Kinerja Terminal

Analisis pelayanan angkutan dalam terminal ditujukan untuk mengevaluasi kinerja angkutan dalam terminal, pada penelitian ini parameter yang digunakan dalam evaluasi kinerja pelayanan angkutan dalam terminal meliputi 3 parameter antara lain waktu antara (*headway*), faktor muat kendaraan (*load factor*) dan waktu antrian kendaraan dalam terminal. Untuk mengetahui apakah suatu angkutan umum berjalan baik atau tidak, maka dapat dievaluasi dengan memakai indikator kinerja angkutan umum yang berdasarkan tinjauan teori yang ada. Berikut adalah indikator standart kinerja pelayanan kendaraan umum:

Tabel 3.6

*Standart Pelayanan Angkutan Umum dalam Terminal*

No	Parameter	Standart	Sumber
1.	Waktu Antara ( <i>Headway</i> )	Rentang waktu: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ideal : 5 – 10 menit</li> <li>Puncak : 2 – 5 menit</li> <li>Puncak</li> </ul> Keterangan: <ul style="list-style-type: none"> <li>Jika nilai <i>headway</i> kurang dari rentang 5 – 10 pada jam normal dan 2 – 5 menit pada jam puncak maka akan mengakibatkan kapasitas kendaraan melebihi permintaan, dan juga mengakibatkan kemacetan lalu</li> </ul>	SKDIRJEN 687 Tahun 2002



No	Parameter	Standart	Sumber
		lintas	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika sebaliknya nilai <i>headway</i> melebihi rentang, maka waktu tunggu penumpang akan semakin lama</li> </ul>	
2.	Faktor muat ( <i>load factor</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika nilai load factor &lt; 70%, hal tersebut menunjukkan kurang optimalnya angkutan umum dalam melayani pergerakan penumpang</li> <li>• Sedangkan jika bilai load factor &gt; 100%, maka akan terjadi ketidaknyamanan penumpang dalam menggunakan angkutan umum</li> </ul>	SKDIRJEN 687 Tahun 2002
3.	Waktu antrian kendaraan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika nilai <math>\rho &gt; 1</math>, maka diharuskan menambah beberapa lajur tunggal (multilajur), hal tersebut menunjukkan tingkat pelayanan jalur pemberhentian kendaraan umum dalam terminal kurang merata.</li> <li>• Waktu ideal pelayanan angkutan dan kapaistas proses pelayanan suatu angkutan umum di terminal adalah 10 – 20 menit/armada.</li> </ul>	(Morlok,1998)

Sumber : SKDIRJEN 687 Tahun 2002

Kinerja Pelayanan angkutan umum berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No SK 687/AJ.206/DRJD/2002, dapat diukur dari dan parameter-parameter sebagai berikut:

a. Headway

$$H = \frac{60}{f} \quad (3 - 3)$$

Keterangan :

H = Waktu antara (menit)

f = Frekuensi Pelayanan (kendaraan/jam)

b. Load factor

$$Lf = \frac{JP}{C} \times 100\% \quad (3 - 4)$$

Keterangan :

Lf = Load factor(%)

JP = Jumlah penumpang per kendaraan

C = Kapasitas penumpang per kendaraan umum

c. Antrean

- Jumlah rata-rata kendaraan didalam sistem n

$$n = \frac{\lambda}{\mu - \lambda} = \frac{\rho}{1 - \rho} \quad (3 - 5)$$

- panjang antrian rata-rata  $q$

$$\bar{q} = \frac{\lambda^2}{\mu(\mu - \lambda)} = \frac{\rho^2}{1 - \rho} \quad (3 - 6)$$

- waktu rata-rata didalam sistem  $d$

$$\bar{d} = \frac{1}{(\mu - \lambda)} \quad (3 - 7)$$

- waktu menunggu rata-rata didalam antrian  $w$

$$\bar{w} = \frac{\lambda}{\mu(\mu - \lambda)} = \bar{d} - \frac{1}{\mu} \quad (3 - 8)$$

Keterangan

$\lambda$  : tingkat kedatangan rata-rata (arrival rate, jumlah kendaraan per satuan waktu)

$\mu$  : tingkat keberangkatan rata-rata atau tingkat pelayanan rata-rata (service time), jumlah rata-rata kendaraan per satuan waktu

$\bar{s}$  : waktu pelayanan rata-rata per kendaraan  $= 1/\mu$

$\rho$  : intensitas lalu lintas atau faktor pemakaian  $= \frac{\lambda}{\mu}$

#### E. Analisis Kinerja Pelayanan Terminal

Untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan terminal di Terminal Brawijaya Banyuwangi dilakukan berdasarkan persepsi pengguna. Dalam penelitian ini penentuan untuk mengukur variabel kinerja pelayanan menggunakan Peraturan Menteri Perhubungan 40 Tahun 2015 dan PM 98 Tahun 2013 dengan variabel pelayanan yaitu Keselamatan, Keamanan, Keandalan, Kenyamanan, Kemudahan/Keterjangkauan, Kesetaraan. Indikator dan atribut Kinerja pelayanan terminal menggunakan Peraturan Menteri Perhubungan nomer 40 Tahun 2015 sebagai berikut:

Tabel 3.7

Standar Pelayanan Minimum Terminal Bus Tipe B

No	Jenis pelayanan	Uraian	Indikator	Standar pelayanan terminal tipe B
1	Keselamatan			
	a. Lajur pejalan kaki	Lajur pejalan kaki yang meminimalkan crossing dengan kendaraan bermotor	Ketersediaan	Tersedia lajur pejalan kaki yang meminimalkan cossing dengan kendaraan bermotor
	b. Fasilitas keselamatan jalan	Fasilitas keselamatan jalan(rambu, marka, penerangan jalan, pagar)	Ketersediaan	Tersedia fasilitas keselamatan jalan(rambu, marka, penerangan jalan, pagar)
	c. Jalur evakuasi	Jalur evakuasi	Ketersediaan	Tersedia jalur evakuasi
	d. Alat pemadam kebakaran	Alat pemadam kebakaran	Ketersediaan	Tersedia alat pemadam kebakaran

No	Jenis pelayanan	Uraian	Indikator	Standar pelayanan terminal tipe B
	e. Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	Ketersediaan	Tersedia pos, fasilitas dan ketersediaan petugas kesehatan
	f. Pos, fasilitas dan petugas kelayakan kendaraan	Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum	Ketersediaan	Tersedia pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum
	g. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	Fasilitas perbaikan kendaraan umum	Ketersediaan	Tersedia fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum
	h. Informasi fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, bencana alam dan kecelakaan)	Ketersediaan	Tersedia informasi ketersediaan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, bencana alam dan kecelakaan)
	i. Informasi fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan fasilitas untuk penanganan darurat	Ketersediaan	Tersedia informasi ketersediaan fasilitas untuk penanganan darurat
	j. Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor	Informasi ketersediaan fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor	Ketersediaan	Tersedia informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor yang mudah terlihat dengan jelas
2	Keamanan			
	a. Fasilitas keamanan	Fasilitas pencegah tindak kriminal	Ketersediaan	Tersedia pos keamanan, kamera pengawas dan titik pengamanan tertentu
	b. Media pengaduan gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau smsm pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat.	Ketersediaan	Tersedia stiker pada tempat yang strategis mudah terlihat dan jelas terbaca
	c. Petugas keamanan	Orang yang menjaga ketertiban dan keamanan bagi pengguna jasa	Ketersediaan	Minimal 1 (satu) petugas berseragam dan mudah terlihat
3	Kehandalan			
	a. Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besar tarif kendaraan umum bermotor umum	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan umum serta jadwal secara tertulis	Ketersediaan Keteraturan	Tersedianya jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan umum secara tertulis beserta realisasi jadwal secara tertulis

No	Jenis pelayanan	Uraian	Indikator	Standar pelayanan terminal tipe B
		beserta realisasi jadwal secara tertulis		
	b. Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal	Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis	Ketersediaan Keteraturan	Tersedianya jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis
	c. Loker penjualan	Loker penjualan tempat calon penumpang membeli tiket	Ketersediaan Keteraturan	Loker penjualan tiket yang tetap dan teratur
	d. Kantor penyelenggaraan terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal	Kantor yang terdapat didalam terminal yang berfungsi sebagai pengaturan dan operasional terminal serta ruang kontrol dan	Ketersediaan	Tersedianya kantor penyelenggara terminal, control room dan SIM terminal Kuas yang disesuaikan dengan kebutuhan dan ketersediaan pegawai
	e. Petugas operasional terminal	Petugas operasional terminal yang mengatur operasional terminal	Tersedia petugas terminal yang mengatur operasional terminal	Tersedia petugas terminal yang mengatur operasional terminal
4	Kenyamanan			
	a. Ruang tunggu	Ruang/tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum naik bus(ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka)	Ketersedian Kondisi Keteraturan	Tersedia tempat duduk Area bersih 100%, sejuk dan tidak berbau yang berasal dari area terminal Dilakukan kanalisasi dan diklasifikasikan berdasarkan zona
	b. Toilet	Tersedianya toilet	Jumlah Kondisi	Pria (2 urinoir, 2 wc, 1 wc penyandang disabilitas, 2 wastafel) Wanita (4 wc, 1 wc penyandang disabilitas, 1 wastafel) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam terminal area terminal
	c. Fasilitas peribadatan	Fasilitas untuk melakukan ibadah	Luas Kondisi	Pria 7 orang Wanita 5 orang Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal
	d. Ruang terbuka hijau	Ruang terbuka hijau disediakan untuk penghijauan	Ketersediaan Luas Kondisi	Tersedia ruang terbuka hijau minimum 30% luas lahan Terdapat alat kebersihan, oenyiraman tanaman

No	Jenis pelayanan	Uraian	Indikator	Standar pelayanan terminal tipe B
				Tempat sampah yang terpisah antara sampah kering dan basah
	e. Rumah makan	Rumah makan	Ketersediaan	Tersedia fasilitas rumah makan sesuai dengan kebutuhan
	f. Fasilitas dan petugas kebersihan	Fasilitas dan petugas kebersihan	Ketersediaan	Tersedia fasilitas dan petugas kebersihan
	g. Tempat istirahat awak kendaraan	Tempat istirahat awak kendaraan	Ketersediaan	Tempat awak istirahat awak kendaraan
	h. Area merokok	Tempat khusus untuk merokok	Ketersediaan	Tersedianya smoking area
	i. Drainase	Drainase yang memadai	Ketersediaan	Tersedianya drainase yang memadai
	j. Area dengan jaringan internet	Area yang tersedia dengan jaringan internet	Ketersediaan	Tersedia area hotspot
	k. Lampu penerangan ruangan	Lampu penerangan ruangan	Ketersediaan	Tersedia lampu penerangan ruangan dengan intensitas cahaya 300lux per meter persegi
5	Kemudahan / keterjangkauan			
	a. Letak jalur pemberangkatan	Kapasitas letak jalur pemberangkatan kendaraan	Keteraturan	Letak jalur pemberangkatan kendaraan tetap dan teratur Terpisah dengan jalur penurunan penumpang Tidak boleh terdapat crossing dengan kendaraan lain
	b. Letak jalur kedatangan	Kepastian letak kedatangan kendaraan	Keteraturan	Letak jalur pemberangkatan kendaraan tetap dan teratur Terpisah dengan jalur penurunan penumpang Tidak boleh terdapat crossing dengan kendaraan lain
	c. Informasi pelayanan	Visual: Denah/layout terminal Nomor trayek, nama PO dan kelas pelayanannya  Nama terminal keberangkatan Jadwal Tarif Peta jaringan	Tempat/ruang	Diletakkan di tempat yang strategis antara lain dekat loket, di pintu masuk dan di ruang tunggu umum, mudah dilihat dan jelas terbaca
		Audio : Informasi pelayanan	Tempat Intensitas cahaya	Diletakkan ditempat yang mudah didengar oleh pengguna jasa dengan

No	Jenis pelayanan	Uraian	Indikator	Standar pelayanan terminal tipe B
		(disebutkan apa saja) Kejadian khusus dan gangguan		intensitas suara 20dB lebih besar dan kebisingan yang ada
	d. Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan dalam terminal kepada pengguna jasa sekurang-kurangnya memuat: Jenis angkutan Lokasi angkutan lanjutan Jam pelayanan angkutan lanjutan Jurusan Tarif	Tempat kondisi	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca
	e. Informasi gangguan perjalanan mobil bus	Fasilitas dalam terminal yang memberikan informasi penyebab keterlambatan jadwal perjalanan mobil bus seperti gangguan keamanan, operasional dan keselamatan.	Intensitas suara	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada
	f. Tempat penitipan barang	Tempat penitipan barang	Ketersediaan	Tersedia tempat penitipan barang sesuai kebutuhan
	g. Fasilitas pengisian baterai	Fasilitas pengisian baterai	Ketersediaan	Fasilitas pengisian baterai (charging corner)
	h. Tempat naik/turun	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik ke bus atau turun bus	Aksesibilitas	Tinggi platform sama dengan itnggi lantai bus
	i. Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	Tempat parkir untuk kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua)	Ketersediaan	Tersedia tempat parkir dengan luas disesuaikan dengan lahan yang tersedia
6	Kesetaraan			
	a. Fasilitas penyandang cacat	Fasilitas yang disediakan untuk pengguna jasa difabel	Aksesibilitas	Terdapat ramp portable atau ramp permanen dengan kemiringan maksimum 20 derajat untuk penyambung dari platform ke kendaraan Toilet pengguna difable Kursi roda difable
	b. Ruang ibu menyusui	Ruangan/tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi	Ketersediaan	Tersedia ruang tertutup khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan 40 Tahun 2015



Tabel 3.8  
Standar Pelayanan Minimum Angkutan AKAP dan AKDP

No	Jenis	Atribut	Fungsi	Indikator	Nilai/ukuran/jumlah
1	Keamanan	a. Tiket penumpang	Tanda bukti pembayaran dan informasi pelayanan	ketersediaan	Paling sedikit minimal identitas penumpang, besaran tiket, nomor kursi, asal tujuan dan tanggal keberangkatan
		b. Tanda pengenal bagasi	Untuk mengidentifikasi barang di bagasi supaya tidak tertukar	Ketersediaan	Memuat nomor bagasi yang di tempelkan pada tiket dan barang bagasi
		c. Alat pemberi informasi	Untuk memberikan informasi dan komunikasi terjadinya bahaya di dalam kendaraan	Ketersediaan Bentuk	Harus tersedia Lampu isyarat, alat pelacakan, dan/atau alat penunjuk posisi geografis (Global Positioning System)
		d. Daftar penumpang	Untuk mengetahui identitas dan jumlah penumpang	Ketersediaan	Paling sedikit memuat nama penumpang, alamat, tanggal perjalanan dan asal tujuan perjalanan.
		e. Tanda pengenal awak kendaraan	Sebagai identitas pengemudi agar diketahui penumpang	Ketersediaan	Harus tersedia
		f. Informasi gangguan keamanan	Dipergunakan oleh penumpang apabila terjadi gangguan keamanan pada saat pelayanan termasuk pada saat pengemudi ugal-ugalan.	Ketersediaan	Harus tersedia
		g. Informasi trayek dan identitas kendaraan	Sebagai identitas kendaraan untuk diketahui penumpang maupun pengguna jalan lainnya Untuk memudahkan mengidentifikasi kendaraan yang akan ditumpangi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bentuk</li> <li>• Ketersediaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ukuran proporsional tidak mengganggu pandangan</li> <li>• Harus tersedia</li> </ul>
2	Keselamatan	a. pengemudi	Sebagai bukti pengemudi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sehat</li> <li>• Telah</li> </ul>	Surat keterangan berbadan sehat dari dokter setiap

No	Jenis	Atribut	Fungsi	Indikator	Nilai/ukuran/jumlah
			dalam kondisi sehat Sebagai bukti pengemudi mengerti etika berlalu lintas	mengikuti pelatihan	6(enam) bulan sekali Mengikuti pelatihan/penyegaran paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun
	b.	Lampu senter	Sebagai alat bantu penerangan pada saat darurat	Ketersediaan	Paling sedikit 2 (Dua) unit
	c.	Alat pemukul/pemecah kaca (martil)	Memecahkan kaca kendaraan pada saat darurat	Ketersediaan	Paling sedikit 1 (satu) pada setiap 2 (dua) jendela
	d.	Alat pemadam api ringan	Memadamkan api dengan cepat ketika terjadi kebakaran	Ketersediaan	Paling sedikit 1 (satu) tabung atau sesuai dengan kebutuhan dan jenis kendaraan
	e.	Fasilitas kesehatan	Digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan	Ketersediaan	Paling sedikit 1 (satu) kotak perlengkapan pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) berisi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kassa steril</li> <li>• Plester perekat</li> <li>• Anti septik</li> <li>• Gunting tajam</li> </ul>
	f.	Buku panduan penumpang	Memudahkan penumpang untuk menyelamatkan diri dan orang lain pada saat terjadi kecelakaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan</li> <li>• Bentuk dan letak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harus tersedia</li> <li>• Tidak mudah sobek, rusak dan pudar serta diletakkan di dalam kendaraan</li> </ul>
	g.	Pintu darurat	Sebagai pintu keluar darurat pada saat terjadi kecelakaan atau kebakaran	Ketersediaan	Tersedia di setiap kendaraan
	h.	Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan (pool)	Memastikan kendaraan terpelihara dan terawat dan sebagai tempat parkir saat kendaraan tidak beroperasi serta tempat tes kendaraan sebelum beroperasi	Ketersediaan	Harus tersedia dan mampu menampung semua bus yang memiliki perusahaan angkutan umum
	i.	Pengecekan	Untuk	SOP	Harus tersedia untuk

No	Jenis	Atribut	Fungsi	Indikator	Nilai/ukuran/jumlah
		terhadap kendaraan yang akan dioperasikan	memastikan bahwa kendaraan dalam kondisi siap guna operasi	pemeriksaan	setiap kendaraan
		j. Asuransi kecelakaan lalu lintas	Untuk menjamin penggantian biaya yang diakibatkan karena adanya kecelakaan lalu lintas pada saat pelayanan	Mengikuti program asuransi kecelakaan lalu lintas	Bukti pembayaran program asuransi kecelakaan lalu lintas pada setiap kendaraan bagi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penumpang</li> <li>• Pengemudi dan</li> <li>• Pihak ketiga</li> </ul>
3.	Kenyamanan	a. Kapasitas angkut	Untuk menghindari situasi berdesakan sehingga terdapat ruang gerak yang nyaman bagi penumpang pada saat berdiri maupun duduk	Jumlah penumpang per kendaraan	Paling tinggi 100% sesuai kapasitas angkut
		b. Tempat duduk		Susunan tempat duduk	Untuk bus besar dan bus maxi <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konfigurasi seat 2-3</li> <li>• Konfigurasi seat 2-2</li> <li>• Konfigurasi seat 2-1</li> </ul> Untuk bus kecil dan bus sedang
				Bahan dasar tempat duduk	Terbuat dari busa dan berfungsi dengan baik
				Lebar tempat duduk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paling sedikit 400 mm</li> <li>• Paling sedikit 480 mm</li> <li>• Paling sedikit 650 mm</li> </ul>
				Jarak antar tempat duduk	Diukur dari sisi depan kendaraan tempat duduk kesisi belakang sandaran tempat duduk kesisi belakang sandaran tempat duduk didepannya: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paling sedikit 650 mm</li> <li>• Paling sedikit 850 mm</li> <li>• Paling sedikit 1200 mm</li> </ul>
				Lebar lorong (gangway)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paling sedikit 350 mm</li> <li>• Paling sedikit 400 mm</li> <li>• Paling sedikit 400 mm</li> </ul>
		c. Nomor tempat duduk		Ketersediaan Bentuk	Harus tersedia Nomor kursi
		d. Fasilitas sirkulasi udara		Jumlah berfungsi	Semua berfungsi dengan baik

No	Jenis	Atribut	Fungsi	Indikator	Nilai/ukuran/jumlah
		e. Rak bagasi		Ketersediaan	Harus tersedia
		f. Bagasi bawah		Ketersediaan	Harus tersedia
		g. Fasilitas kebersihan		Ketersediaan	Harus tersedia paling sedikit 2 buah tempat sampah diletakkan di bagian depan dan belakang kendaraan atau 1 buah kantung kertas atau plastik diletakkan pada setiap tempat duduk
		h. Kaca film		Persentase kegelapan	Paling gelap 40%
		i. Gorden		Ketersediaan	Harus tersedia
		j. Pengatur suhu ruangan		Ketersediaan Suhu	Harus tersedia dan berfungsi dengan baik Suhu dalam kendaraan 20-22 C
		k. Sarana visual audio ditempatkan di ruang penumpang		Ketersediaan	Harus tersedia paling sedikit 1
4	Kemudahan/keterjangkauan	l. Reclining seat		Ketersediaan	Harus tersedia
		a. Aksesibilitas	Untuk memberikan kepastian pelayanan kepada penumpang sampai dengan tujuan	Singgah di terminal sesuai dengan kartu pemnagawan	Mematuhi ketentuan
		b. Tarif	Untuk menjamin kelangsungan hidup perusahaan angkutan umum dengan tetap memperhatikan daya beli masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarif kompetitif</li> <li>• Informasi besaran tarif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besaran tarif ditetapkan oleh perusahaan angkutan umum</li> <li>• Memberikan informasi besaran tarif</li> </ul>
5	Kesetaraan	a. Pelayanan prioritas	Diberikan bagi penumpang penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, maipin wanita hamil.	Kemudahan	Terlayani
		b. Ruang penyimpanan kursi roda	Untuk memberikan kemudahan bagi penumpang pengguna kuris roda	Ketersediaan	Harus tersedia
6	Keteraturan	a. Informasi pelayanan	Agar calon penumpang	Bentuk Tempat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berupa informasi papan</li> </ul>

No	Jenis	Atribut	Fungsi	Indikator	Nilai/ukuran/jumlah
			dapat mengatur rencana perjalanan sesuai dengan kemampuannya	Kondisi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penempatan mudah terbaca dan cepat serta jelas terlihat</li> <li>• Kondisi baik dan atau berfungsi</li> </ul>
		b. Informasi gangguan bus	Memberikan informasi kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta penyebab gangguan	Terinformasikan	Penumpang mengetahui gangguan perjalanan
		c. Kinerja operasional	Agar kendaraan beroperasi dengan efisien dan ekonomis	Umur kendaraan	Paling tinggi umur kendaraan 25 (dua puluh lima) tahun atau ditetapkan pemberi izin sesuai dengan kondisi daerah.

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013

Tabel 3.9

Standar Pelayanan Minimum Angkutan Perkotaan

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/ Ukuran/ Jumlah
1	Keamanan			
	a. Identitas kendaraan	Nomor kendaraan dan nama trayek berupa stiker yang ditempel pada bagian depan dan belakang kendaraan	Jumlah	Paling sedikit 1 (satu)
	b. Identitas awak kendaraan	Bagi pengemudi Mengenakan pakaian seragam dan dilengkapi dengan identitas nama pengemudi dan perusahaan Menempatkan papan/kartu identitas nama pengemudi nomor induk pengemudi dan nama perusahaan di ruang pengemudi	Kelengkapan identitas	Lengkap
	c. Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam mobil bus untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa	Jumlah yang berfungsi	100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis
	d. Kaca film	Lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung	Persentase kegelapan	Kegelapan paling gelap 30%
	e. Lampu isyarat tanda bahaya	Lampu sebagai pemberi informasi adanya keadaan bahaya di dalam kendaraan	a. Lokasi pemasangan, bentuk, warna dan jumlah lampu b. Lokasi pemasangan dan	a. Lampu warna kuning berpijar terpasang di atap pada bagian tangan depan dan belakang b. Tersedia paling sedikit 2 tombol yang dipasang di ruang pengemudi dan ruang penumpang

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/ Ukuran/ Jumlah
			jumlah tombol	
2.	Keselamatan			
	a. Standar operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan	Pengemudi wajib: <ol style="list-style-type: none"> <li>mengutamakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas</li> <li>mengangkut penumpang yang memiliki tiket atau membayar sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan</li> <li>mengangkut penumpang dengan tidak melebihi kapasitas yang ditentukan</li> <li>memindahkan penumpang dalam perjalanan ke kendaraan lain yang sejenis dalam trayek yang sama tanpa dipungut biaya tambahan jika kendaraan mogok rusak, kecelakaan atau atas perintah petugas.</li> <li>menggunakan lajur jalan yang telah ditentukan atau menggunakan lajur paling kiri, kecuali saat mendahului atau mengubah arah</li> <li>menaikkan dan/atau menurunkan penumpang di tempat yang ditentukan</li> <li>menutup pintu selama kendaraan berjalan</li> <li>mematuhi batas kecepatan paling tinggi untuk angkutan umum</li> <li>melayani lintas sesuai izin trayek yang diberikan</li> </ol>	Penerapan standar operasi prosedur	100% diterapkannya SOP
	b. Kompetensi	Pengemudi memiliki pengetahuan keterampilan dan perilaku sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengetahuan tentang rute yang dilayani, tata cara mengangkut orang, dan tata cara berlalu lintas</li> </ol>	Pendidikan dan pelatihan penyegaran kompetensi	Paling sedikit 2 (dua) tahun sekali



No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/ Ukuran/ Jumlah
		b. keterampilan mengemudi kendaraan sesuai dengan jenis kendaraan c. sikap dan perilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap penumpang		
c.	Kondisi fisik	Badan dalam keadaan sehat mental dan fisik serta tidak dalam pengaruh narkoba dan alkohol	Pemeriksaan kesehatan	Paling sedikit 1 (satu) tahun sekali
d.	Peralatan keselamatan	Fasilitas keselamatan dalam keadaan darurat, dipasang di tempat yang mudah dicapai dan dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker, paling sedikit meliputi: a. Alat pemecah kaca b. Alat pemadam api ringan c. Alat penerangan	Tersedia dan berfungsi dengan baik	a. Palu pemecah kaca tersedia paling sedikit 2 (dua) buah b. Alat pemadam kebakaran ringan (APAR) 1 (satu) unit c. Lampu senter 1 (satu) unit
e.	Fasilitas kesehatan	Fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan dalam mobil bus, berupa perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)	Tersedia dalam kondisi baik	Paling sedikit 1 (satu) kotak perlengkapan Pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) berisi: a. Kassa steril b. plester perekat c. anti septik d. gunting tajam
f.	Informasi tanggap darurat	Informasi dalam keadaan darurat berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat di dalam kendaraan	Tersedia	Terpasang paling sedikit pada 2 (dua) tempat yang berbeda dan mudah terlihat
g.	fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (pool)	Berfungsi sebagai Tempat istirahat kendaraan Tempat pemeliharaan dan perbaikan kendaraan	Tersedia dan berfungsi dengan baik	Mampu menampung kendaraan yang dimilikiserta dilengkapi fasilitas pemeliharaan dan perbaikan kendaraan.
h.	Daya angkut	Kendaraan beroperasi mengangkut penumpang sesuai daya angkut yang diizinkan	Jumlah penumpang yang diangkut paling tinggi 100% sesuai daya angkut	Daya angkut mobil bus besar: total 79 (49 duduk, 30 berdiri)  Daya angkut: Mobil bus sedang Total 30 (24 duduk, 6 berdiri)  Daya angkut:

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/ Ukuran/ Jumlah
				Mobil bus kecil: Total 9 s/d 19 (sesuai dengan kapasitas angkut)
				Daya angkut Bus mini: total 32 s/d 69
				Daya angkut : Bus tingkat : total 52 s/d 118
				Daya angkut : Mobil penumpang umum total 8 (delapan) termasuk pengemudi
i.	Fasilitas pengatur suhu ruangan	Fasilitas yang persyaratkan untuk mewujudkan kondisi ruangan penumpang kendaraan	Tersedia dan berfungsi dengan baik	a. Ekonomi dilengkapi kipas angin b. Non ekonomi dilengkapi AC, untuk mempertahankan suhu ruangan penumpang antara 20C-22C
j.	Fasilitas kebersihan	Berupa tempat sampah	Jumlah	Paling sedikit 2 (dua) buah ditempatkan pada ruang penumpang bagian depan dan belakang
3.	Keterjangkauan			
a.	Tarif	a. Biaya yang dikenakan pada pengguna jasa untuk satu kali perjalanan untuk: b. Non ekonomi, harga tiket sesuai dengan pelayanan c. Ekonomi tepat diberikan dengan subsidi	Tarif terjangkau	a. Non ekonomi : tarif ditentukan oleh operator dan persaingan pasar b. Ekonomi : tarif ditentukan oleh pemerintah
4.	Kesetaraan			
a.	Tempat duduk prioritas	Tempat duduk di mobil bus diperuntukkan bagi penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak dan wanita hamil	Jumlah kursi	a. Mobil bus besar : 2 (dua) b. Mobil bus sedang : 1 (satu) c. Mobil bus kecil : tidak ada
b.	Ruangan tempat kursi roda	Ruangan yang dikhususkan bagi penumpang yang menggunakan kursi roda	Ketersediaan	d. hanya untuk bus besar, bus maxi, bus tingkat paling sedikit 1 tempat.
5.	Keteraturan			
a.	Informasi pelayanan	Informasi yang berisi a. Keberangkatan b. Kedatangan c. Tarif d. Trayek yang dilayani	Ketersediaan Bentuk	Paling sedikit 2 (dua) buah stiker yang ditempatkan pada ruang penumpang di bagian depan dan belakang
b.	Waktu berhenti di halte	Waktu yang diperlukan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang	Waktu (detik)	Waktu paling lama 60 detik
c.	Headway	Jarak antar kendaraan	Waktu (menit)	Waktu puncak paling lama 15 menit (lima belas menit) Waktu non puncak paling lama 30 (tiga puluh menit)
d.	Kinerja operasional	Memberikan kepastian besarnya suplai pelayanan	a. Persentase	A. Paling sedikit 90% dari jumlah armada

No	Jenis	Uraian	Indikator	Nilai/ Ukuran/ Jumlah
		pada rute yang ditetapkan	armada	B. Paling tinggi umur
		Agar kendaraan beroperasi	beropera	kendaraan 20 (dua
		dengan biaya ekonomis dan	si	puluh) tahun atau
		efisien	b. Umur	ditetapkan pemberi
			kendara	izin
			a	

Sumber : Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013

Dalam menentukan hasil dari kinerja pelayanan terminal dan angkutan umum peneliti menggunakan indikator penilaian persepsi pengguna terhadap kinerja pelayanan terminal dan angkutan umum berdasarkan standar PM 40 tahun 2015 serta PM 98 Tahun 2013. Berikut ini adalah penjabaran skala indikator penilaian terkait penilaian persepsi kinerja pelayanan terminal dan angkutan umum di Terminal Brawijaya Banyuwangi:

Tabel 3.10  
Indikator Pelayanan Minimum Terminal

Jenis pelayanan	Skala Pengukuran
<b>Keselamatan</b>	
a. Lajur pejalan kaki	Nilai 1 : Tidak ada fasilitas lajur pejalan kaki Nilai 2 : Tersedia lajur pejalan kaki tetapi dengan kondisi yang buruk Nilai 3 : Tersedia jalur pejalan kaki dengan kondisi standar Nilai 4 : Lajur pejalan kaki dilengkapi dengan alat keselamatan jalan Nilai 5 : Semua kondisi lajur pejalan kaki dalam kondisi baik dan dapat digunakan oleh pengguna
b. Informasi dan fasilitas keselamatan jalan	Nilai 1 : Tidak ada fasilitas keselamatan jalan Nilai 2 : Terdapat fasilitas keselamatan tetapi tidak berfungsi dengan baik Nilai 3 : fasilitas keselamatan tersedia dalam kondisi standar Nilai 4 : semua fasilitas pendukung keselamatan jalan dalam kondisi baik dan berfungsi baik. Nilai 5 : semua fasilitas pendukung keselamatan tersedia dan cenderung melebihi dari standar
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia rambu</li> <li>• Tersedia marka jalan</li> <li>• Tersedia penerangan jalan</li> <li>• Pagar</li> <li>• Tersedia alat pemadam kebakaran</li> <li>• Jalur evakuasi</li> <li>• Informasi keselamatan yang jelas</li> </ul>	
c. Jalur Evakuasi	Nilai 1 : Tidak terdapat jalur evakuasi Nilai 2 : Terdapat jalur evakuasi tetapi tidak dilengkapi dengan rambu-rambu Nilai 3 : Terdapat jalur evakuasi yang disertai rambu penunjuk arah Nilai 4 : Jalur evakuasi yang dilengkapi dengan peralatan keselamatan untuk difabel Nilai 5 : semua fasilitas untuk jalur evakuasi tersedia dan cenderung melebihi dari standar.
d. Alat pemadam Kebakaran	Nilai 1 : Tidak tersedia alat pemadam kebakaran Nilai 2 : Terdapat alat pemadam kebakaran tetapi dalam keadaan rusak Nilai 3 : Alat pemadam kebakaran yang tersedia di tempat berkumpulnya orang Nilai 4 : Peralatan pemadam kebakaran dilengkapi dengan petunjuk

Jenis pelayanan	Skala Pengukuran
	cara pemakaian
	Nilai 5 : Alat pemadam kebakaran disediakan di tempat rawan, dan mudah digunakan oleh pengguna dilengkapi dengan petunjuk cara pemakaian.
e. Pos Kesehatan	Nilai 1 : Tidak tersedia pos kesehatan Nilai 2 : Pos kesehatan tidak dilengkapi fasilitas yang memadai Nilai 3 : Pos kesehatan dilengkapi dengan fasilitas yang baik Nilai 4 : Terdapat petugas yang selalu ada untuk melayani di pos kesehatan Nilai 5 : Pos kesehatan yang lengkap dengan fasilitas dan petugas yang sigap
f. Pos perbaikan kendaraan	Nilai 1 : Tidak tersedia pos perbaikan kendaraan Nilai 2 : Pos perbaikan tidak dilengkapi peralatan perbaikan memadai Nilai 3 : Pos perbaikan cukup untuk menampung bus Nilai 4 : Pos perbaikan dilengkapi dengan peralatan memadai Nilai 5 : Pos perbaikan menampung bus dan dilengkapi peralatan perbaikan
g. Petugas pemeriksa kelaikan kendaraan	Nilai 1 : Tidak tersedia petugas pemeriksa kelaikan kendaraan Nilai 2 : Petugas pemeriksa kurang memerhatikan kelaikan kendaraan Nilai 3 : Petugas memeriksa secara berkala Nilai 4 : Petugas memeriksa kendaraan setiap kendaraan akan berangkat Nilai 5 : Petugas memeriksa secara berkala setiap kendaraan yang akan berangkat
h. Informasi dan Fasilitas perbaikan ringan kendaraan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia pos perbaikan kendaraan</li> <li>• Tersedia petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum</li> <li>• Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan kendaraan yang mudah terlihat</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak tersedia informasi dan fasilitas perbaikan kendaraan Nilai 2 : Tersedia fasilitas perbaikan berupa pos perbaikan kendaraan tetapi tidak tersedia petugas pemeriksa kendaraan umum Nilai 3 : Tersedia informasi fasilitas perbaikan kendaraan dan petugas yang cukup Nilai 4 : Tersedia informasi dan fasilitas perbaikan kendaraan dan petugas perbaikan kendaraan umum yang berlebih Nilai 5 : Tersedia informasi dan fasilitas perbaikan kendaraan dan petugas dengan pelayanan penuh
i. Informasi dan fasilitas kesehatan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia pos, fasilitas dan petugas kesehatan</li> <li>• Tersedia informasi fasilitas kesehatan yang mudah dan jelas terlihat oleh pengunjung</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak tersedia informasi dan fasilitas kesehatan di dalam terminal Nilai 2 : Tersedia informasi dan fasilitas kesehatan dengan adanya pos kesehatan tetapi fasilitas yang kurang lengkap dan ketiadaan petugas Nilai 3 : Tersedia informasi dan fasilitas kesehatan dengan adanya pos kesehatan, fasilitas dan petugas kesehatan, petugas cukup Nilai 4 : Tersedia informasi dan fasilitas kesehatan berupa pos kesehatan, petugas kesehatan dan informasi penunjuk fasilitas kesehatan yang mudah terlihat oleh pengunjung Nilai 5 : Tersediany informasi dan fasilitas kesehatan berupa pos kehatan, petugas kesehatan dan informasi penunjuk fasilitas kesehatan yang
j. Informasi fasilitas keselamatan yang mudah dan jelas terlihat oleh penumpang	Nilai 1 : Tidak tersedia informasi dan fasilitas keselamatan di dalam terminal Nilai 2 : Tersedia informasi dan fasilitas keselamatan dengan adanya perlengkapan keselamatan tetapi fasilitas tidak dapat digunakan Nilai 3 : Tersedia informasi dan fasilitas keselamatan dengan adanya rambu-rambu keselamatan, fasilitas keselamatan,

Jenis pelayanan	Skala Pengukuran
	<p>memberikan pelayanan dan informasi tentang fasilitas kesehatan cukup jelas terlihat oleh pengunjung</p> <p>Nilai 4 : Tersedia informasi dan fasilitas kesehatan berupa pos kesehatan, petugas kesehatan dan informasi penunjuk fasilitas kesehatan yang mudah terlihat oleh pengunjung</p> <p>Nilai 5 : Tersedianya informasi dan fasilitas kesehatan berupa pos kesehatan, petugas kesehatan dan informasi penunjuk fasilitas kesehatan yang</p>
<b>Keamanan</b>	
<p>a. Fasilitas keamanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia pos keamanan</li> <li>• Kamera pengawas CCTV</li> <li>• Terdapat titik pengamanan</li> </ul>	<p>Nilai 1 : Tidak terdapat fasilitas pendukung keamanan</p> <p>Nilai 2 : Terdapat fasilitas pendukung keamanan yang terdiri dari pos keamanan saja dengan kondisi buruk dan tidak ada petugas</p> <p>Nilai 3 : Tersedia fasilitas pendukung berupa pos keamanan dengan kondisi baik</p> <p>Nilai 4 : Tersedia fasilitas keamanan pos dan kamera CCTV dengan kondisi baik dan diletakkan strategis</p> <p>Nilai 5 : Fasilitas pendukung keamanan dengan kondisi baik dan lengkap tersebar di lokasi terminal</p>
<p>b. Media pengaduan gangguan keamanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat stiker pada tempat yang strategis, mudah terlihat dan dibaca</li> </ul>	<p>Nilai 1 : Tidak tersedia informasi gangguan keamanan yang dimaksud dalam standar</p> <p>Nilai 2 : Tersedia informasi pengaduan gangguan keamanan tetapi sudah rusak</p> <p>Nilai 3 : Tersedia informasi gangguan keamanan</p> <p>Nilai 4 : Media pengaduan gangguan keamanan berupa stiker atau papan pengumuman di tempat ramai pengunjung</p> <p>Nilai 5 : Tersedia informasi gangguan keamanan yang terbaca jelas dan diletakkan di tempat yang strategis</p>
<p>c. Petugas keamanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimal 1 petugas berseragam dan mudah terlihat</li> </ul>	<p>Nilai 1 : Tidak terdapat petugas keamanan</p> <p>Nilai 2 : Terdapat petugas keamanan tetapi tidak terlihat</p> <p>Nilai 3 : Terdapat petugas keamanan dengan minimal 1 petugas</p> <p>Nilai 4 : Terdapat petugas keamanan lebih dari minimal 1 petugas, mudah terlihat dan tanggap</p> <p>Nilai 5 : Terdapat petugas keamanan lebih dari minimal 1 petugas, mudah terlihat, ditempatkan di tempat strategis dan memberikan pelayanan keamanan</p>
<b>Kehandalan/keteraturan</b>	
<p>a. Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata 5-10 menit</li> <li>• Maksimal 10-20 menit</li> </ul>	<p>Nilai 1 : Tidak terdapat jadwal keberangkatan dan kedatangan kendaraan</p> <p>Nilai 2 : Terdapat jadwal keberangkatan dan kedatangan kendaraan tetapi tidak memiliki ketetapan waktu</p> <p>Nilai 3 : Jadwal keberangkatan dan kedatangan kendaraan teratur dengan rata-rata waktu 15 menit</p> <p>Nilai 4 : Jadwal keberangkatan dan kedatangan kendaraan sesuai dengan standar dengan rata-rata waktu 10 menit</p> <p>Nilai 5 : Jadwal keberangkatan dan kedatangan kendaraan yang sesuai dengan standar dengan rata-rata 5 menit</p>
<p>b. Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan</p>	<p>Nilai 1 : Tidak tersedia jadwal kendaraan umum lanjutan</p> <p>Nilai 2 : Tersedia jadwal kendaraan umum tetapi tidak lengkap</p> <p>Nilai 3 : Jadwal kendaraan umum untuk trayek lanjutan tersedia</p> <p>Nilai 4 : Jadwal kendaraan umum dalam trayek dilengkapi dengan tarif dan tipe kendaraan</p> <p>Nilai 5 : Jadwal kendaraan umum dalam trayek dan kendaraan bukan dalam trayek tersedia disertai dengan tarif</p>
<p>c. Loker penjualan tiket</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Loker penjualan tiket tetap dan teratur</li> <li>• Waktu pelayanan maksimal 30 detik</li> </ul>	<p>Nilai 1 : Tidak terdapat loke penjualan tiket</p> <p>Nilai 2 : Terdapat loke penjualan tiket bus tetapi tidak tetap dan teratur</p> <p>Nilai 3 : Terdapat loke penjualan tiket bus yang tetap dan teratur tetapi waktu pelayanan yang masih lama</p>



Jenis pelayanan	Skala Pengukuran
	Nilai 4 : Terdapat loket penjualan tiket bus yang tetap dan teratur dan waktu pelayanan sesuai dengan standar yaitu 30 detik Nilai 5 : Terdapat loket penjualan tiket bus yang tetap dan teratur dan waktu pelayanan kurang dari 30 detik.
d. Kantor penyelenggaraan terminal, ruang kendali dan manajemen informasi terminal	Nilai 1 : Tidak tersedia kantor penyelenggara terminal Nilai 2 : Kantor penyelenggaraan dalam kondisi rusak Nilai 3 : Kantor penyelenggara terminal dalam kondisi baik Nilai 4 : Kantor penyelenggara, ruang kendali dilayani petugas dengan cepat Nilai 5 : Kantor penyelenggaraan terminal dalam kondisi baik dan fasilitas mendukung disertai pelayanan petugas yang sigap
e. Petugas operasional terminal	Nilai 1 : Tidak terdapat petugas operasional yang melayani penumpang Nilai 2 : Kurangnya petugas operasional Nilai 3 : Petugas operasional mencukupi sesuai dengan kebutuhan Nilai 4 : Petugas operasional terbagi dalam tugas dan fungsi yang jelas Nilai 5 : Petugas operasional yang cukup dan dapat melayani kebutuhan pengguna terminal dan angkutan terminal
f. Waktu pelayanan angkutan	Nilai 1 : Waktu pelayanan tidak teratur Nilai 2 : Waktu pelayanan angkutan masih melebihi waktu standar Nilai 3 : Waktu pelayanan angkutan berada di rentang 15 menit Nilai 4 : Waktu pelayanan pada rentang waktu kurang dari 10 menit Nilai 5 : Waktu pelayanan pada rentang waktu 5 menit.
<b>Kenyamanan</b>	
a. Ruang tunggu	Nilai 1 : Tidak tersedia ruang tunggu di dalam terminal Nilai 2 : Tersedia ruang tunggu tetapi tidak bersih dan tidak mencukupi luas minimal satu orang Nilai 3 : Tersedia ruang tunggu dengan kondisi sudah sesuai dengan luas minimal orang Nilai 4 : Tersedia ruang tunggu dengan kondisi bersih dan sudah sesuai dengan luas minimum dengan menyediakan kursi yang nyaman Nilai 5 : Tersedia ruang tunggu dengan kondisi bersih dan sudah sesuai dengan luas minimum dan sudah terdapat pengklasifikasian penumpang
• Tersedia tempat duduk • Area bersih • Pengklasifikasian penumpang	
b. Toilet	Nilai 1 : Tidak tersedia fasilitas toilet Nilai 2 : Tersedianya fasilitas toilet tetapi dengan jumlah yang tidak sesuai dengan standar dan kondisinya kurang baik dan bersih Nilai 3 : Tersedia fasilitas toilet tetapi dengan jumlah sesuai standar Nilai 4 : Tersedia fasilitas toilet dengan jumlah sesuai, bersih dan terawat dan disertai fasilitas untuk disabilitas Nilai 5 : Tersedia fasilitas toilet dengan jumlah sesuai, bersih dan tersedia toilet untuk penumpang difabel/ penyandang cacat, mudah dan dekan untuk dijangkau serta tersedia papan informasi sebagai penunjuk arah
• Jumlah : pria (2 urinoir, 2 WC, 1 Wc penyandang cacat, 2 wastafel), wanita (4 WC, 1 WC penyandang disabilitas, 1 wastafel)	
c. Fasilitas peribadatan	Nilai 1 : Tidak tersedia fasilitas peribadatan Nilai 2 : Tersedia fasilitas peribadatan tetapi tidak dapat menampung sejumlah standar yang ditetapkan. Nilai 3 : Tersedia fasilitas peribadatan di terminal yang dapat menampung minimal penumpang Nilai 4 : Tersedia fasilitas peribadatan di terminal yang dapat menampung penumpang minimal standar, bersih setiap hari dan tidak berbau Nilai 5 : Tersedia fasilitas peribadatan di terminal yang melayani penumpang bus dengan jumlah yang telah ditentukan (laki-laki, perempuan dan disabilitas) letak mudah dijangkau dan terdapat penunjuk arah menuju fasilitas
• Pria( 7 orang) • Wanita (5 orang) • Areal bersih dan tidak berbau	



Jenis pelayanan	Skala Pengukuran
d. Ruang terbuka hijau <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia ruang terbuka hijau</li> <li>• Tersedia alat kebersihan</li> <li>• Tempat sampah yang dipisah antara sampah kering dan basah</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak terdapat ruang terbuka hijau Nilai 2 : Terdapat ruang terbuka hijau tetapi kurang luas Nilai 3 : Terdapat ruang terbuka hijau luas dan cukup untuk penghijauan Nilai 4 : Terdapat ruang terbuka hijau dan alat kebersihan tetapi tidak ada pemisahan tempat sampah kering dan basah Nilai 5 : Terdapat ruang terbuka hijau dan alat kebersihan dan pemisahan tempat sampah kering dan basah
e. Rumah makan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia rumah makan yang sesuai dengan kebutuhan.</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak terdapat kios atau rumah makan untuk pengguna angkutan umum di Terminal Brawijaya Nilai 2 : Terdapat kios dan rumah makan tetapi tidak mencukupi kebutuhan Nilai 3 : Terdapat kios dan rumah makan yang sesuai dengan kebutuhan Nilai 4 : Terdapat kios dan rumah makan yang sesuai dengan kebutuhan dan memiliki aneka ragam kebutuhan Nilai 5 : Terdapat kios dan rumah makan yang menjadi pusat dari kebutuhan penumpang, kru angkutan dan pegawai staf terminal
f. Fasilitas dan petugas kebersihan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia fasilitas dan petugas kebersihan</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak terdapat fasilitas dan petugas kebersihan dalam terminal Nilai 2 : Terdapat fasilitas kebersihan tetapi tidak terdapat petugas kebersihan Nilai 3 : Terdapat fasilitas kebersihan dan petugas minimal 1 Nilai 4 : Terdapat fasilitas kebersihan dan petugas kebersihan Nilai 5 : Petugas kebersihan membersihkan secara berkala dalam jadwal dan bersih
g. Drainase	Nilai 1 : Tidak tersedia drainase Nilai 2 : Drainase kurang cepat mengalirkan air limpasan Nilai 3 : Drainase dalam kondisi baik Nilai 4 : Drainase cepat mengeringkan genangan air Nilai 5 : Saluran drainase tidak terdapat sumbatan dan cepat mengeringkan genangan air
h. Area merokok	Nilai 1 : Tidak tersedia ruang khusus merokok Nilai 2 : Ruang perokok dekat dengan ruang tunggu sehingga mengganggu penumpang Nilai 3 : Terdapat ruang perokok Nilai 4 : Ruang perokok tidak mengganggu penumpang lain Nilai 5 : Ruang perokok ditempat bebas dari area penumpang
i. Tempat istirahat awak kendaraan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempat istirahat awak kendaraan</li> <li>• Ruang duduk per orang 0,625 x 0,875 m<sup>2</sup></li> </ul>	Nilai 1 : Tidak terdapat fasilitas istirahat awak kendaraan umum Nilai 2 : Terdapat fasilitas istirahat tetapi tidak sesuai dengan standar, kotor dan tidak terawat Nilai 3 : Terdapat fasilitas istirahat awak bus kendaraan umum yang terawat dan bersih Nilai 4 : Terdapat fasilitas istirahat awak bus kenadaraaan umum yang terawat dengan baik dan bersih dan memiliki luas bangunan yang sesuai dengan standar Nilai 5 : Terdapat fasilitas istirahat awak bus kenadaraaan umum yang terawat dengan baik dan bersih dan memiliki luas bangunan yang lebih besar melebihi standar
j. lampu penerangan ruangan	Nilai 1 : Tidak terdapat lampu penerangan Nilai 2 : Tersedia lampu penerangan tetapi masih belum tersebar di seluruh ruangan terminal Nilai 3 : Tersedia lampu penerangan yang tersebar di seluruh ruangan terminal tetapi dengan kondisi baik Nilai 4 : Tersedia lampu penerangan yang tersebar di seluruh ruangan terminal dengan kondisi cukup (menyala pada malam hari) Nilai 5 : Tersedia lampu penerangan yang tersebar di seluruh

Jenis pelayanan	Skala Pengukuran
	ruangan terminal dengan kondisi baik(menyala pada malam hari) dan cahaya terang (menerangi seluruh kawasan terminal)
<b>Kemudahan/keterjangkauan</b>	
a. Letak jalur pemberangkatan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Letak jalur pemberangkatan tetap dan teratur</li> <li>• Terpisah dengan jalur penurunan penumpang</li> </ul>	Nilai 1 : Jalur pemberangkatan tidak tetap dan tidak teratur Nilai 2 : Jalur pemberangkatan tetap tetapi masih tidak teratur Nilai 3 : Jalur pemberangkatan tetap dan teratur Nilai 4 : Terpisah dengan moda angkutan lain Nilai 5 : Jalur pemberangkatan yang teratur, terpisah dengan jalur penurunan, dan tidak terganggu dengan persilangan angkutan lain
b. Letak jalur kedatangan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Letak jalur kendaraan tetap dan teratur</li> <li>• Terpisah dengan jalur penurunan penumpang</li> </ul>	Nilai 1 : Jalur kedatangan tidak tetap dan tidak teratur Nilai 2 : Jalur kedatangan tetap tetapi masih tidak teratur Nilai 3 : Jalur pemberangkatan tetap dan teratur tetapi masih belum terpisah dengan jalur penurunan penumpang Nilai 4 : Jalur kedatangan yang sudah tetap dan teratur, terpisah dengan jalur penurunan penumpang Nilai 5 : Jalur kedatangan kendaraan tetap dan teratur dan tersedia lebih dari kebutuhan dan sesuai dengan rute tujuan dan terpisah dengan jalur penurunan
c. Informasi pelayanan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diletakkan ditempat yang strategis antara lain, pintu masuk dan ruang tunggu, dekat loket dan mudah dibaca</li> <li>• Denah/layout terminal</li> <li>• Nomer trayek, nama PO dan Kelas pelayanan</li> <li>• Jadwal</li> <li>• Tarif</li> <li>• Peta jaringan</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak tersedia fasilitas kemudahan di terminal Nilai 2 : Terdapat fasilitas kemudahan informasi tetapi hanya sebagian yang berfungsi dan kondisinya buruk Nilai 3 : Ada informasi rute perjalanan dan informasi layout terminal Nilai 4 : Terdapat informasi perjalanan bus dan gangguan bus dengan kondisi baik, yaitu informasi dapat terbaca dan didengar jelas. Nilai 5 : Terdapat informasi perjalanan bus dan gangguan bus dengan kondisi baik, yaitu informasi dapat terbaca dan didengar jelas.
d. Informasi angkutan lanjutan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penempatan informasi mudah dan jelas terlihat dan memuat tentang :</li> <li>• Jenis angkutan</li> <li>• Lokasi angkutan lanjutan</li> <li>• Jam pelayanan angkutan lanjutan</li> <li>• Jurusan/rute</li> <li>• tarif</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak terdapat informasi angkutan lanjutan Nilai 2 : Tersedia informasi angkutan lanjutan tetapi tidak diletakkan di tempat strategis dan tidak jelas terbaca Nilai 3 : Tersedia informasi angkutan lanjutan tetapi tidak diletakkan di tempat strategis atau tidak jelas terbaca Nilai 4 : Tersedia informasi angkutan lanjutan diletakkan di tempat strategis dan jelas terbaca Nilai 5 : Tersedia informasi angkutan lanjutan, diletakkan di tempat strategis dan jelas terbaca oleh seluruh penumpang
e. Informasi gangguan perjalanan mobil bus <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak tersedia informasi gangguan perjalanan Nilai 2 : Tersedia informasi gangguan perjalanan tetapi diinformasikan lebih dari 10 menit Nilai 3 : Tersedia informasi gangguan perjalanan yang diinformasikan kurang dari 10 menit, tetapi tidak terdengar jelas Nilai 4 : Tersedia informasi gangguan perjalanan yang diinformasikan kurang dari 10 menit dan terdengar jelas Nilai 5 : Tersedia informasi gangguan perjalanan yang diinformasikan kurang dari 10 menit dan terdengar jelas serta memberikan informasi sebab keterlambatan dan

Jenis pelayanan		Skala Pengukuran
		estimasi waktu keterlambatan
f. Tempat penitipan barang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat penitipan barang</li> <li>• Diletakkan di area kedatangan angkutan umum</li> <li>• Luas minimum per orang 0,8 m<sup>2</sup></li> </ul>	Nilai 1 : Tidak terdapat penitipan barang Nilai 2 : Tempat penitipan barang di tempat yang bukan semestinya Nilai 3 : Terdapat penitipan barang dan luas yang cukup tetapi jauh dari jangkauan penumpang Nilai 4 : Terdapat penitipan barang dan luas yang cukup dan diletakkan di area kedatangan dan ruang tunggu angkutan umum Nilai 5 : Terdapat penitipan barang dan luas yang cukup dan diletakkan di area kedatangan angkutan umum dan terdapat penunjuk arah tempat penitipan barang.
g. Fasilitas pengisian baterai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia fasilitas pengisian baterai untuk peralatan elektronik</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak terdapat fasilitas pengisian baterai Nilai 2 : Tidak tersedia tempat pengisian baterai tetapi terdapat port listrik yang digunakan pengguna Nilai 3 : Terdapat fasilitas pengisian baterai untuk pengguna secara komunal Nilai 4 : Terdapat fasilitas pengisian baterai disertai informasi yang lengkap Nilai 5 : Pos pengisian baterai yang aman dan dapat digunakan segala barang elektronik pengguna terminal
h. Tempat naik/turun	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tinggi platform sama dengan tinggi lantai bus</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak terdapat platform tempat naik turun penumpang Nilai 2 : Terdapat platform naik turun penumpang tetapi tingginya tidak sesuai dengan standar yaitu sama dengan lantai bus Nilai 3 : Terdapat platform naik turun penumpang yang sama tinggi dengan lantai bus tetapi hanya sebagian Nilai 4 : Platform dapat digeser atau dipindahkan Nilai 5 : Platform naik turun bus sesuai dengan lantai bus dan dapat dipindahkan dengan mudah
i. Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi		Nilai 1 : Tidak tersedia tempat parkir untuk kendaraan umum dan kendaraan pribadi Nilai 2 : Tersedia tempat parkir kendaraan umum tetapi tidak tersedia tempat parkir kendaraan pribadi Nilai 3 : Tersedia tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi Nilai 4 : Tersedia tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi dengan luas minimum parkir sesuai dengan standar Nilai 5 : Tersedia tempat parkir untuk kendaraan umum dan pribadi dengan luas parkir melebihi dari standar
j. Sirkulasi Kendaraan		Nilai 1 : Tidak tersedia alur sirkulasi yang jelas Nilai 2 : Terdapat pembagian ruang sirkulasi tetapi masih sering terjadi persilangan antar kendaraan Nilai 3 : Pembagian ruang dan pemisahan ruang untuk masing-masing jenis angkutan Nilai 4 : Terdapat rambu-rambu yang jelas untuk mengarahkan penumpang dan angkutan sehingga tidak terjadi persinggungan Nilai 5 : Pembagian ruang dan pemisahan ruang, dipisah dengan separator dan tidak terjadi persinggungan antar angkutan
Kesetaraan		
a. Fasilitas penyanggah cacat(difabel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat ramp portable atau ramp permanen dengan kemiringan maksimum 20°</li> <li>• Toilet pengguna difable</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak tersedia ramp Nilai 2 : Tersedia ramp di terminal tetapi tidak seluruh bagian terminal Nilai 3 : Tersedia ramp di tempat kedatangan dan keberangkatan angkutan Nilai 4 : Terdapat ramp di terminal dengan kemiringan kurang dari 20 derajat Nilai 5 : Terdapat ramp di terminal dengan kemiringan kurang dari 20 derajat dan dilengkapi fasilitas difabel
b. Ruang ibu menyusui		Nilai 1 : Tidak tersedia ruangan yang disediakan bagi ibu menyusui

Jenis pelayanan	Skala Pengukuran
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tersedia ruang tertutup khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi</li> </ul>	<p>dan bayi</p> <p>Nilai 2 : Tersedia ruangan yang disediakan bagi ibu menyusui dan bayi tetapi luas fasilitas tidak mencukupi</p> <p>Nilai 3 : Tersedia ruangan yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi dengan kondisi standar</p> <p>Nilai 4 : Tersedia ruangan yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi dengan kondisi baik serta perlengkapannya yang memadai</p> <p>Nilai 5 : Tersedia ruangan yang disediakan untuk ibu menyusui dan bayi dengan kondisi baik serta perlengkapan dan petunjuk arah sehingga informatif bagi penumpang.</p>

Sumber : PM 40 Tahun 2015

Tabel 3.11  
Indikator Pelayanan Angkutan AKAP dan AKDP

Jenis pelayanan	Skala Pengukuran
<b>Keamanan</b>	
a. Tiket penumpang	Nilai 1 : Tidak tersedia tiket penumpang
<ul style="list-style-type: none"> <li>Paling sedikit minimal identitas penumpang, besaran tiket, nomor kursi, asal tujuan dan tanggal keberangkatan</li> </ul>	<p>Nilai 2 : Tersedia tiket tetapi tidak terdapat identitas penumpang maupun asal tujuan</p> <p>Nilai 3 : Tiket penumpang dilengkapi dengan asal dan tujuan</p> <p>Nilai 4 : Tiket dilengkapi dengan tanggal keberangkatan</p> <p>Nilai 5 : Semua aspek minimal tersedia di tiket penumpang</p>
b. Tanda pengenalan bagasi	Nilai 1 : Tidak ada tanda pengenalan bagasi
<ul style="list-style-type: none"> <li>Memuat nomor bagasi yang ditempelkan pada tiket dan barang bagasi</li> </ul>	<p>Nilai 2 : Terdapat bagasi tetapi tidak memiliki nomor</p> <p>Nilai 3 : Terdapat tanda pengenalan bagasi berupa nomor</p> <p>Nilai 4 : Tanda pengenalan bagasi berupa nomor bagasi yang ditempelkan pada tiket masing-masing penumpang</p> <p>Nilai 5 : TPB pada nomor bagasi dan tiket serta menempel pada barang di bagasi.</p>
c. Alat pemberi informasi	Nilai 1 : Tidak terdapat alat pemberi informasi pada angkutan
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tersedia lampu isyarat, alat pelacakan dan/atau alat penunjuk posisi geografis (Global Positioning System)</li> </ul>	<p>Nilai 2 : Tersedia alat pemberi informasi berupa tetapi penumpang tidak mengetahui</p> <p>Nilai 3 : Alat pemberi informasi berupa lampu isyarat</p> <p>Nilai 4 : Alat pemberi informasi berupa lampu isyarat dan alat pelacak</p> <p>Nilai 5 : Tersedia lampu isyarat, alat GPS dan diketahui oleh penumpang</p>
d. Daftar penumpang	Nilai 1 : Tidak tersedia daftar penumpang
<ul style="list-style-type: none"> <li>memuat nama penumpang, alamat, tanggal, perjalanan dan asal tujuan perjalanan</li> </ul>	<p>Nilai 2 : Daftar penumpang tersedia tetapi tidak memuat nama penumpang, alamat, tanggal, perjalanan dan asal tujuan perjalanan</p> <p>Nilai 3 : Daftar penumpang berupa perjalanan dan asal tujuan</p> <p>Nilai 4 : Daftar penumpang perjalanan dan asal tujuan perjalanan dan nama penumpang</p> <p>Nilai 5 : Memuat nama penumpang, alamat, tanggal, perjalanan dan asal tujuan perjalanan</p>
e. Tanda pengenalan awak kendaraan	Nilai 1 : Tidak terdapat tanda pengenalan awak kendaraan
<ul style="list-style-type: none"> <li>Papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di ruang pengemudi, seragam awak kendaraan</li> </ul>	<p>Nilai 2 : Tanda pengenalan berupa seragam</p> <p>Nilai 3 : Tanda pengenalan di seragam disertai dengan nama</p> <p>Nilai 4 : Tanda pengenalan di seragam dan ruang pengemudi</p> <p>Nilai 5 : Tanda pengenalan di seragam, ruang pengemudi dengan mencantumkan nama Perusahaan bus.</p>
f. Informasi gangguan keamanan	Nilai 1 : Belum tersedia informasi gangguan keamanan
<ul style="list-style-type: none"> <li>Stiker berisi nomor</li> </ul>	<p>Nilai 2 : Tersedia stiker gangguan keamanan tetapi penumpang tidak mengetahui tempat</p>



Jenis pelayanan	Skala Pengukuran
telepon dan/atau SMS pengaduan	Nilai 3 : Tersedia informasi gangguan keamanan berupa stiker di angkutan bus Nilai 4 : Tersedia informasi gangguan keamanan di stiker dan tiket Nilai 5 : Tersedia informasi gangguan keamanan di stiker, tiket dan diletakkan di depan kursi.
g. Informasi trayek dan identitas kendaraan <ul style="list-style-type: none"> <li>Ukuran proporsional tidak mengganggu pandangan</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak tersedia informasi trayek dan identitas kendaraan Nilai 2 : Terdapat identitas kendaraan tetapi tidak terdapat informasi trayek Nilai 3 : Terdapat informasi trayek dan identitas kendaraan Nilai 4 : Informasi trayek dan identitas kendaraan tidak mengganggu pandangan Nilai 5 : Informasi trayek dan identitas kendaraan proporsional ditempatkan di belakang dan depan kendaraan ukuran proporsional dan tidak mengganggu pandangan
<b>Keselamatan</b>	
a. Pengemudi <ul style="list-style-type: none"> <li>Sehat</li> <li>Telah mengikuti pelatihan</li> <li>Surat keterangan sehat</li> </ul>	Nilai 1 : Pengemudi tidak fit Nilai 2 : Pengemudi fit tetapi tidak mengerti trayek yang dilalui Nilai 3 : Pengemudi fit dan sehat disertai dengan surat keterangan sehat Nilai 4 : Pengemudi sehat dibuktikan dengan surat keterangan sehat dan mengikuti pelatihan Nilai 5 : Tersedia fasilitas pendukung keamanan dengan kondisi baik
b. Lampu senter <ul style="list-style-type: none"> <li>Paling sedikit 2 unit</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak tersedia senter Nilai 2 : Tersedia senter tetapi penumpang tidak mengetahui lokasi penempatannya Nilai 3 : Tersedia lampu senter sebanyak 2 Nilai 4 : Tersedia lampu senter lebih dari 2 unit diletakkan di depan dan belakang Nilai 5 : Tersedia lampu senter di masing-masing tempat kursi/tiap dua kursi
c. Alat pemukul/ pemecah kaca (martil) <ul style="list-style-type: none"> <li>Paling sedikit 1 (satu) pada setiap 2 (dua) jendela</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak terdapat alat pemukul kaca Nilai 2 : Terdapat alat pemukul kaca tetapi penumpang tidak mengetahui tempat penyimpanan Nilai 3 : Alat pemukul kaca terdapat di depan Nilai 4 : Alat pemukul kaca ditempatkan di depan, tengah dan belakang Nilai 5 : Alat pemukul kaca di setiap 2 jendela penumpang
d. Alat pemadam api ringan <ul style="list-style-type: none"> <li>Paling sedikit 1 (satu) tabung atau sesuai dengan kebutuhan dan jenis kendaraan</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak tersedia alat pemadam kebakaran Nilai 2 : Tersedia alat pemadam kebakaran tetapi tidak diketahui penumpang Nilai 3 : Tersedia alat pemadam kebakaran di depan angkutan Nilai 4 : Tersedia alat pemadam kebakaran di dekat tempat duduk Nilai 5 : Peralatan pemadam api dekan dengan penumpang, mudah digunakan dengan petunjuk cara pemakaian.
e. Fasilitas kesehatan <ul style="list-style-type: none"> <li>Kotak P3K berisi:</li> <li>Kassa steril</li> <li>Plester perekat</li> <li>Anti septik</li> <li>Gunting tajam</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak terdapat fasilitas kesehatan Nilai 2 : Fasilitas kesehatan tersedia tetapi tidak diketahui oleh penumpang Nilai 3 : Fasilitas kesehatan berupa kotak P3K di tempatkan di depan pengemudi dan mudah terlihat Nilai 4 : Kotak P3K di letakkan di bagian depan dan belakang kendaraan Nilai 5 : Fasilitas kesehatan lengkap dan informatif bagi penumpang
f. Buku panduan penumpang <ul style="list-style-type: none"> <li>Harus tersedia</li> <li>Tidak mudah sobek, rusak dan pudar serta diletakkan di dalam kendaraan</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak tersedia buku panduan penumpang Nilai 2 : Disediakan buku panduan tetapi tidak diketahui oleh penumpang Nilai 3 : Tersedia buku panduan penumpang Nilai 4 : Buku panduan penumpang disediakan di tiap Kursi penumpang Nilai 5 : Fasilitas buku penumpang tidak mudah sobek dan rusak di dalam kendaraan
g. Pintu darurat	Nilai 1 : Tidak disediakan pintu darurat kendaraan

Jenis pelayanan	Skala Pengukuran
<ul style="list-style-type: none"> <li>tersedia di setiap kendaraan</li> </ul>	Nilai 2 : Tersedia pintu darurat tetapi tidak disemua kendaraan Nilai 3 : Pintu darurat disediakan di setiap armada Nilai 4 : Pintu darurat disediakan dan disertai informasi yang jelas Nilai 5 : Pintu darurat disediakan dan disertai informasi untuk menggunakannya
h. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan <ul style="list-style-type: none"> <li>Harus tersedia dan mampu menampung semua bus yang memiliki perusahaan angkutan umum</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak tersedia fasilitas pemeliharaan kendaraan Nilai 2 : Fasilitas pemeliharaan tidak terawat Nilai 3 : Fasilitas pemeliharaan menampung bus Nilai 4 : fasilitas dilengkapi dengan peralatan perbaikan Nilai 5 : Fasilitas pemeliharaan yang cukup untuk bus dan dilengkapi dengan peralatan yang memadai
i. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan <ul style="list-style-type: none"> <li>Harus tersedia untuk setiap kendaraan</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak ada pengecekan kendaraan Nilai 2 : pengecekan kendaraan tetapi tidak dilakukan secara berkala Nilai 3 : Pengecekan setiap kendaraan akan memulai perjalanan Nilai 4 : Pengecekan dilakukan setiap memulai perjalanan dan diketahui oleh penumpang ketika kru dipanggil oleh pihak pengelola Nilai 5 : Pengecekan kendaraan dilakukan setiap akan melalui perjalanan dan hasil pengecekan diinformasikan kepada penumpang
j. Asuransi Kecelakaan <ul style="list-style-type: none"> <li>Bukti pembayaran program asuransi kecelakaan lalu lintas pada setiap kendaraan</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak tersedia asuransi kecelakaan Nilai 2 : Tidak semua angkutan terdapat asuransi kecelakaan Nilai 3 : Asuransi kecelakaan tertera di bukti pembayaran Nilai 4 : Asuransi kecelakaan disertai dengan bukti tertulis di tiket Nilai 5 : Asuransi kecelakaan terdapat di semua angkutan dengan bukti tertulis di tiket dan tertera informasi di dalam angkutan
<b>Kenyamanan</b>	
a. Kapasitas angkut <ul style="list-style-type: none"> <li>Paling tinggi 100%</li> </ul>	Nilai 1 : Kapasitas angkut selalu melebihi daya angkut Nilai 2 : Daya angkut sesak pada waktu puncak Nilai 3 : Daya angkut 75-100 % Nilai 4 : Daya angkut 50-75% Nilai 5 : Kapasitas angkut tidak pernah melebihi 100%
b. Tempat duduk <ul style="list-style-type: none"> <li>Susunan tempat duduk</li> <li>Bahan dasar tempat duduk</li> <li>Lebar tempat duduk</li> <li>Lebar lorong</li> </ul>	Nilai 1 : Tempat duduk tersusun dengan tidak rapi Nilai 2 : Tempat duduk rapi tetapi kursi banyak yang rusak Nilai 3 : Tempat duduk tersusun rapi dan tidak berjejal Nilai 4 : Tempat duduk nyaman, luas dan tidak membuat penumpang lelah Nilai 5 : Tersusun rapi, bahan dasar spoon, lebar tempat duduk sesuai dan lebar lorong cukup
c. Nomor tempat duduk <ul style="list-style-type: none"> <li>Urutan tempat duduk sesuai dengan nomor pada tiket</li> <li>Harus tersedia</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak terdapat nomor tempat duduk Nilai 2 : Tersedia nomor duduk tetapi acak Nilai 3 : Tersedia nomor tempat duduk Nilai 4 : Nomor tempat duduk tertera di tiket Nilai 5 : Penomoran tempat duduk
d. Fasilitas sirkulasi udara <ul style="list-style-type: none"> <li>Jendela</li> <li>Kap di bagian atas</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak tersedia fasilitas sirkulasi udara Nilai 2 : Jendela susah untuk digunakan penumpang Nilai 3 : Tersedia jendela di samping penumpang Nilai 4 : Tersedia jendela dan kap dalam bus Nilai 5 : Jendelan dan kap bagian atas bus berfungsi dengan baik dan mudah digunakan
e. Rak bagasi	Nilai 1 : Tidak ada rak bagasi atas pada bus Nilai 2 : Rak bagasi rusak dan kurang luas Nilai 3 : Rak bagasi berada di atas tempat duduk penumpang Nilai 4 : Rak bagasi mudah digapai Nilai 5 : Tempat bagasi luas dan mudah digapai oleh penumpang
f. Bagasi bawah	Nilai 1 : Tidak terdapat bagasi bawah Nilai 2 : Bagasi bawah kurang untuk menampung barang diatas 10 kg Nilai 3 : Bagasi bawah cukup untuk menampung cukup untuk berat 10



Jenis pelayanan	Skala Pengukuran
	kg
	Nilai 4 : Bagasi bawah cukup untuk menampung berat lebih dari 10 kg
	Nilai 5 : Bagasi bawah lebih cukup untuk menampung berat lebih dari 10 kg dengan memberikan nomor bagasi agar tidak tertukar
g. Fasilitas kebersihan	Nilai 1 : Tidak terdapat fasilitas kebersihan
• Tersedia tempat sampah 2 (dua) buah	Nilai 2 : Tersedia tempat sampah tetapi penumpang tidak mengetahui lokasi
• 1 Kantong Kertas atau plastik	Nilai 3 : Tersedia tempat sampah
	Nilai 4 : Tersedia tempat sampah di depan dan belakang
	Nilai 5 : Disediakan tempat sampah dan kantong kertas di angkutan
h. Kaca Film	Nilai 1 : Tidak tersedia kaca film
Lapisan film maksimal 30 persen	Nilai 2 : Tersedia kaca film tetapi penumpang masih merasa silau
	Nilai 3 : Kaca film cukup untuk mengurangi sinar matahari yang masuk
	Nilai 4 : Kaca film yang digunakan lebih gelap dan tidak membuat penumpang silau
	Nilai 5 : Kaca film menggunakan persentase 30 persen dan penumpang dapat terlihat dari luar
i. Gorden	Nilai 1 : Tidak terdapat gorden di angkutan
• Terdapat di samping jendela untuk penutup kaca	Nilai 2 : Terdapat gorden tetapi masih kurang
	Nilai 3 : Tersedia gorden di samping jendela
	Nilai 4 : Gorden mudah digerakkan, cukup untuk menutupi sinar disamping penumpang
	Nilai 5 : Gorden berwarna gelap dan mudah digunakan penumpang
j. Pengatur suhu ruangan	Nilai 1 : Tidak tersedia pengatur suhu ruangan AC di Bus
• AC (air conditioner)	Nilai 2 : Tersedia tetapi AC masih terasa panas
• Suhu dalam kendaraan 20-22°C	Nilai 3 : Air Conditioner berada di suhu yang tetap
	Nilai 4 : Pengatur suhu ruangan dapat diatur oleh penumpang
	Nilai 5 : AC dapat diatur sesuai dengan keinginan penumpang dan tersedia pada masing-masing langit diatas penumpang
k. Sarana visual audio	Nilai 1 : Tidak tersedia sarana visual audio
• TV dan audio	Nilai 2 : TV dan audio tidak berfungsi
	Nilai 3 : TV dan audio berfungsi
	Nilai 4 : TV dan audio tersedia dan dapat dikendalikan oleh penumpang sendiri
	Nilai 5 : TV dan Audio berada di masing-masing kursi penumpang bus
l. Reclining seat	Nilai 1 : Tidak tersedia pengatur tempat duduk
• Harus tersedia	Nilai 2 : Alat pengatur tempat duduk rusak
	Nilai 3 : Alat pengatur tempat duduk tersedia
	Nilai 4 : Tuas pengatur ditempatkan di masing-masing tempat duduk
	Nilai 5 : Reclining seat tersedia di masing-masing tempat duduk dan mudah digunakan oleh penumpang
<b>Kemudahan</b>	
k. Aksesibilitas	Nilai 1 : Tidak tersedia list persinggahan terminal yang dilalui
• Singgah di terminal sesuai dengan kartu	Nilai 2 : list daftar tersedia tetapi tidak diketahui penumpang
	Nilai 3 : Tempat persinggahan tersedia di kartu dan tiket penumpang
	Nilai 4 : Daftar singgah bus di tempel di dalam bus sehingga mudah dilihat oleh penumpang
	Nilai 5 : Singgah ditempat yang sesuai dengan yang terdapat di kartu dan tidak sembarangan dalam menurunkan penumpang
l. Tarif	Nilai 1 : Tidak tersedia standar tarif
• Tarif kompetitif	Nilai 2 : Tarif tidak kompetitif
• Informasi besaran tarif	Nilai 3 : Tarif kompetiti sesuai dengan perjalanan
	Nilai 4 : Tarif kompetitif dan terdapat informasi besaran tarif di tiket
	Nilai 5 : Tarif dan besaran tarif selain di cantumkan di tiket juga terdapat berupa stiker di dalam angkutan bus
<b>Kesetaraan</b>	
a. Pelayanan Prioritas	Nilai 1 : Tidak tersedia pelayanan prioritas pada angkutan
• Prioritas untuk	Nilai 2 : Tidak tersedia prioritas untuk membeli tiket dan memilih

Jenis pelayanan	Skala Pengukuran
membeli tiket dan memilih tempat duduk	tempat duduk
• Pemberian pilihan naik/turun	Nilai 3 : Tersedia pelayanan prioritas membeli tiket
	Nilai 4 : Pelayanan prioritas membeli tiket dengan pilihan naik/turun penumpang
	Nilai 5 : Penumpang diberikan pilihan untuk naik turun. memilih tempat duduk sesuai dengan keinginan
b. Ruang penyimpan kursi roda	Nilai 1 : Tidak tersedia ruang penyimpan kursi roda
• Tersedia	Nilai 2 : Tersedia ruang penyimpan roda tetapi tidak cukup besar
	Nilai 3 : Tersedia ruang penyimpan kursi roda yang cukup
	Nilai 4 : Ruang penyimpan kursi roda berada di bagian bagasi yang cukup luas
	Nilai 5 : Ruang penyimpan kursi roda dan informasi pelayanan yang cukup untuk penumpang
Keterangan	
a. Informasi pelayanan	Nilai 1 : Tidak tersedia ramp
• Papan informasi	Nilai 2 : Informasi pelayanan sedikit tersedia di dalam angkutan
• Mudah terbaca	Nilai 3 : Terdapat informasi pelayanan berupa papan informasi
• Kondisi baik	Nilai 4 : Fasilitas informasi dan pelayanan dalam kondisi baik diletakkan di moda angkutan
	Nilai 5 : Informasi pelayanan berupa papan informasi mudah dibaca dan kondisi baik
b. Informasi gangguan bus	Nilai 1 : Tidak terdapat informasi gangguan bus
• Informasi kepada petugas calon penumpang apabila terjadi gangguan	Nilai 2 : Informasi gangguan bus tidak tersampaikan kepada penumpang
	Nilai 3 : Informasi gangguan disampaikan petugas kepada calon penumpang
	Nilai 4 : Informasi gangguan disampaikan petugas melalui pengeras suara
	Nilai 5 : Informasi gangguan kendaraan disampaikan melalui pengeras suara dan petugas
c. Headway	Nilai 1 : Waktu headway yang lebih dari 30 menit
• Waktu puncak paling lama 15 menit	Nilai 2 : Waktu headway >20 menit
• Waktu non puncak 30 menit	Nilai 3 : Headway 15 menit
	Nilai 4 : Headway 10 Menit
	Nilai 5 : Headway 5 menit
d. Kinerja Operasional	Nilai 1 : Kinerja Operasional kendaraan lebih 30 tahun
• Umur kendaraan maksimal 25 tahun	Nilai 2 : Kinerja operasional kendaraan lebih 25
	Nilai 3 : Kinerja operasional kendaraan 25 tahun
	Nilai 4 : Kinerja operasional kendaraan 15-25 tahun
	Nilai 5 : kinerja operasional kendaraan 5-10 tahun

Sumber : PM 98 Tahun 2013

Tabel 3.12

Indikator Pelayanan Angkutan Perkotaan

Jenis pelayanan		Skala Pengukuran
Keamanan		
a. Identitas kendaraan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paling sedikit 1</li> <li>Nomor kendaraan dan nama trayek berupa stiker</li> <li>Tempat di tepan dan belakang</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak terdapat identitas kendaraan
		Nilai 2 : Tersedia identitas kendaraan tetapi tidak jelas
		Nilai 3 : Terdapat identitas kendaraan
		Nilai 4 : Identitas kendaraan dapat dilihat dan jelas oleh penumpang
		Nilai 5 : Identitas kendaraan berupa nomor kendaraan dan nama trayek ditempatkan di depan dan belakang kendaraan
b. Identitas awak kendaraan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seragam bagi pengemudi</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak tersedia identitas awak kendaraan
		Nilai 2 : Tersedia identitas tetapi tidak semua awak kendaraan memiliki

Jenis pelayanan		Skala Pengukuran
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat nametag pengemudi</li> <li>• Nama perusahaan</li> </ul>		Nilai 3 : Terdapat identitas awak kendaraan
		Nilai 4 : Identitas awak kendaraan berupa name tag pada tiap kru angkutan
		Nilai 5 : Identitas awak kendaraan berupa seragam dari perusahaan dan nametag pengemudi
c. Lampu penerangan		Nilai 1 : Tidak tersedia lampu penerangan di mobil angkutan
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis</li> </ul>		Nilai 2 : Tersedia lampu penerangan tetapi tidak semua berfungsi
		Nilai 3 : Lampu penenrangan berfungsi dengan baik
		Nilai 4 : Lampu penerangan dapat menerangi ruang dalam angkutan
		Nilai 5 : Lampu penerangan berfungsi 100%
d. Kaca film		Nilai 1 : Tidak tersedia kaca film/ kaca film terlalu gelap
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kegelapan paling gelap 30%</li> </ul>		Nilai 2 : Kaca film terlalu gelap
		Nilai 3 : Kaca film memiliki tingkat persentase 30%
		Nilai 4 : Kaca film tingkat kegelapan 20%
		Nilai 5 : Kaca film tingkat kegelapan 10%
e. Lampu isyarat tanda bahaya		Nilai 1 : Tidak tersedia lampu isyarat bahaya
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lampu warna kuning berpijar terasang di atap bagian tngan depan dan belakang</li> <li>• Tersedia paling sedikit 2 tombol yang dipasang diruang pengemudi dan ruang penumpang</li> </ul>		Nilai 2 : Lampu isyarat berwarna tidak kuning dan terpasang bukan ditempatnya
		Nilai 3 : Lampu isyarat kuning di bagian depan dan belakang
		Nilai 4 : Lampu isyarat kuning di bagian depan dan belakang dan tengah dengan warna yang jelas dan tidak redup disertai dengan tombol penggunaan di ruang pengemudi
		Nilai 5 : Lampu isyarat yang lengkap berada di tengah, depan dan belakang dengan tobol yang dipasan di ruang pengemudi dan penumpang
Keselamatan		
a. Standar Operasional prosedut		Nilai 1 : Tidak memiliki standar operasional angkutan
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengangkut penumpang yang membayar tiket</li> <li>• Mengangkut penumpang dengan tidak melebihi kapasitas</li> <li>• Memindahkan penumpang dalam perjalanan ke kendaraan yang sejenis</li> <li>• Menggunakan lajur jalan yang telah ditentukan</li> <li>• Menaikkan dan menurunkan penumpang di tempat yang sesuai</li> <li>• Mematuhi batas kecepatan</li> <li>• Melayani lintas sesuai izin</li> </ul>		Nilai 2 : Memiliki standar operasional angkutan tetapi masih mengangkut penumpang melebihi kapasitas
		Nilai 3 : Standar operasional dilaksanakan dengan baik
		Nilai 4 : Menggunakan lajur jalan yang ditentukan, mengangkut sesuai dengan kapasitas
		Nilai 5 : Mematuhi batas kecepatan dan tidak ngebut, sesuai lajur jalan yang ditentukan, memindahkan penumpang dalam kendaraan yang sejenis dan tidak mengangkut melebihi kapasitas
b. Kompetensi		Nilai 1 : Tidak memiliki kompetensi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pen gemudi mengetahui trayek</li> <li>• Sikap yang baik dan</li> </ul>		Nilai 2 : Pengemudi kurang mengetahui trayek
		Nilai 3 : Pengemudi mengetahui jalur trayek, tata cara mengangkut orang dan berlalu lintas

Jenis pelayanan		Skala Pengukuran
	terampil dalam mengemudi	Nilai 4 : Pengemudi paham dengan rute atau tratek serta handal dalam mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan Nilai 5 : Pengemudi sopan dan mengetahui trayek yang dilalui
c.	Kondisi fisik <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengemudi sehat tidak terpengaruh narkoba</li> <li>• Terdapat keterangan sehat dari dokter</li> </ul>	Nilai 1 : Kondisi fisik kurang fit Nilai 2 : Pengemudi tidak memiliki surat keterangan sehat Nilai 3 : Kondisi pengemudi sehat Nilai 4 : Memiliki keterangan sehat dari dokter Nilai 5 : Surat keterangan dari dokter di perbaharui setiap 6 bulan sekali
d.	Peralatan keselamatan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alat pemecah kaca</li> <li>• Alat pemadam kebakaran</li> <li>• Alat penerangan</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak tersedia peralatan keselamatan Nilai 2 : Terdapat peralatan keselamatan tetapi penumpang tidak mengetahui Nilai 3 : Tersedia alat keselamatan di moda angkutan Nilai 4 : Alat pemecah kaca dan pemadam api diletakkan di jendela Nilai 5 : Peralatan keselamatan dalam kondisi lengkap
e.	Fasilitas kesehatan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kassa steril</li> <li>• Plester perekat</li> <li>• Anti septi</li> <li>• Anti septik</li> <li>• Gunting tajam</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak terdapat fasilitas kesehatan Nilai 2 : Fasilitas kesehatan tersedia tetapi tidak diketahui oleh penumpang Nilai 3 : Fasilitas kesehatan berupa kotak P3K di tempatkan di depan pengemudi dan mudah terlihat Nilai 4 : Kotak P3K di letakkan di bagian depan dan belakang kendaraan Nilai 5 : Fasilitas kesehatan lengkap dan informatif bagi penumpang
f.	Informasi tanggap darurat <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat paling sedikit dua tempat yang berbeda dan mudah terlihat</li> <li>• Stiker berisi nomor telepon dan sms</li> </ul>	Nilai 1 : Belum tersedia informasi tanggap darurat Nilai 2 : Tersedia informasi darurat tetapi penumpang tidak mengetahui Nilai 3 : Informasi tanggap darurat tersedia dan terlihat jelas oleh penumpang Nilai 4 : Informasi darurat Nilai 5 : Informasi darurat di tempatkan di 2 tempat berupa stiker berisi nomor telepon dan sms
g.	Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mampu menampung kendaraan yang ada</li> <li>• Terdapat fasilitas perbaikan</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak tersedia fasilitas pemeliharaan kendaraan Nilai 2 : Fasilitas pemeliharaan tidak terawat Nilai 3 : Fasilitas pemeliharaan menampung angkutan Nilai 4 : fasilitas dilengkapi dengan peralatan perbaikan Nilai 5 : Fasilitas pemeliharaan yang cukup untuk angkutan umum dan dilengkapi dengan peralatan yang memadai
h.	Daya angkut <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penumpang umum total 8</li> </ul>	Nilai 1 : Kapasitas angkut selalu melebihi daya angkut Nilai 2 : Daya angkut sesak pada waktu puncak Nilai 3 : daya angkut 75-100 % Nilai 4 : Daya angkut 50-75% Nilai 5 : Kapasitas angkut tidak pernah melebihi 100%
i.	Fasilitas pengatur suhu ruangan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kipas angin</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak tersedia fasilitas pengatur suhu ruangan Nilai 2 : Tersedia kipas angin tetapi tidak berfungsi Nilai 3 : Kipas angin berfungsi dengan baik Nilai 4 : Kipas angin berada di tempat penumpang Nilai 5 : Kipas angin dapat diatur sesuai dengan keinginan penumpang
j.	Fasilitas kebersihan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paling sedikit 2 buah tempat sampah</li> </ul>	Nilai 1 : Tidak terdapat fasilitas kebersihan Nilai 2 : Tersedia tempat sampah tetapi penumpang tidak mengetahui lokasi Nilai 3 : Tersedia tempat sampah Nilai 4 : Tersedia tempat sampah di depan dan belakang Nilai 5 : Disediakan tempat sampah dan kantong kertas di angkutan
Keterjangkaun		
a.	Tarif	Nilai 1 : Tarif tidak sesuai
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarif kompetitif</li> </ul>	Nilai 2 : Tersedia tarif tetapi tidak informatif



Jenis pelayanan		Skala Pengukuran
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi besaran tarif</li> </ul>		Nilai 3 : Tarif yang sesuai dengan yang ditentukan Nilai 4 : Tarif dan besaran tarif di cetak di dalam angkutan Nilai 5 : Tarif kompetitif dan informatif
Keterangan		
b. Informasi pelayanan		Nilai 1 : Tidak tersedia informasi keberangkatan
<ul style="list-style-type: none"> <li>Keberangkatan</li> </ul>		Nilai 2 : Informasi pelayanan tidak informatif
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kedatangan</li> </ul>		Nilai 3 : Tersedia informasi pelayanan
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tarif</li> </ul>		Nilai 4 : Informasi pelayanan diletakkan di moda angkutan
<ul style="list-style-type: none"> <li>Trayek yang dilayani</li> </ul>		Nilai 5 : Informasi pelayanan berupa waktu keberangkatan, kedatangan, tarif dan trayek yang dilayani.
c. Waktu berhenti di halte		Nilai 1 : Waktu berhenti di halte lebih dari 2 menit
<ul style="list-style-type: none"> <li>Waktu paling lama 60 detik</li> </ul>		Nilai 2 : Waktu berhenti di halte satu menit Nilai 3 : Waktu berhenti di halte 60 detik Nilai 4 : Waktu berhenti di halte 45 detik Nilai 5 : Waktu berhenti di halte 30 detik
d. Headway		Nilai 1 : Waktu headway yang lebih dari 30 menit
<ul style="list-style-type: none"> <li>Waktu puncak paling lama 15 menit</li> </ul>		Nilai 2 : Waktu headway >20 menit
<ul style="list-style-type: none"> <li>Waktu non puncak 30 menit</li> </ul>		Nilai 3 : Headway 15 menit Nilai 4 : Headway 10 Menit Nilai 5 : Headway 5 menit
e. Kinerja Operasional		Nilai 1 : Umur kendaraan operasional lebih dari 30 tahun
<ul style="list-style-type: none"> <li>Umur kendaraan maksimal 20 tahun</li> </ul>		Nilai 2 : Umur kendaraan 25 tahun Nilai 3 : Umur kendaraan 20 tahun Nilai 4 : Umur kendaraan 15 tahun Nilai 5 : Umur kendaraan 10 tahun

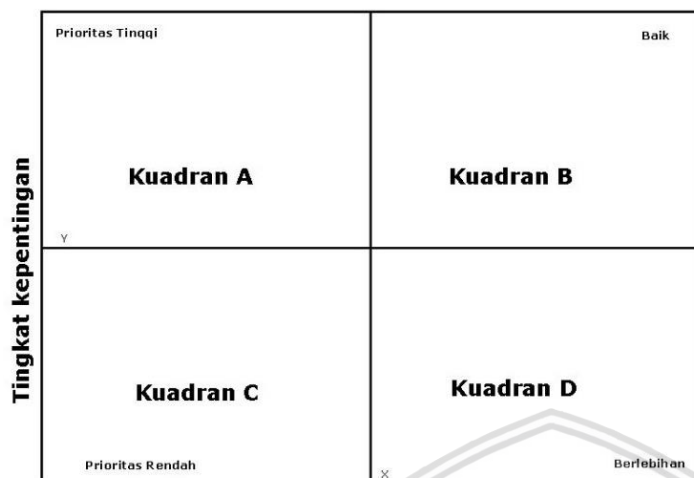
Sumber : PM 98 Tahun 2013

#### F. Analisis IPA

Pada prinsipnya, IPA mengkombinasikan pengukuran dimensi kepuasan aktual (KPA) atau yang dirasakan dengan tingkat kepentingan (TK) ke dalam dua grid, kemudian kedua dimensi tersebut diplotkan kedalamnya. Nilai rata-rata (mean) total tingkat kepentingan (TK) diplotkan sebagai sumbu horisontal (Y) sedangkan nilai rata-rata (mean) total kepuasan aktual (TKA) sebagai sumbu vertikal (X). Diagram klasifikasi kepentingan terdiri atas empat kuadran yang menunjukkan prioritas perbaikan atribut pelayanan. Berikut penjelasan kuadran tersebut :

- Kuadran A, area yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna tetapi dalam kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai dengan yang diharapkan (tingkat kepuasan konsumen masih sangat rendah). Pada area ini pihak pengelola melakukan perbaikan secara terus menerus agar performance dalam kuadran ini meningkat.
- Kuadran B, area yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengguna dan atribut-atribut yang dianggap oleh pengguna sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasan relatif lebih tinggi.
- Kuadran C, area yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan pada kenyataannya kinerja kurang istimewa.

- d. Kuadran D, area yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan dirasakan berlebihan.



Gambar 3.1 Diagram Kartesius IPA

Sumber : Wijaya, 2011

Dalam penggalan informasi kepuasan aktual (KPA) dan tingkat kepentingan (TK) pengguna hasil kuesioner dapat dilakukan perbandingan. Tabel berikut menampilkan secara garis besar data antara kepuasan yang dirasakan atau aktual (KPA) dan tingkat kepentingan (TK) pengguna.

Tabel 3.13

Gambaran Data Antara Kepuasan dan Kepentingan

Atribut pelayanan	Kepuasan Aktual (KPA)	Tingkat Kepentingan (TK)
P-1	Skor $X_1$	Skor $Y_1$
.....	.....	.....
P-n	Skor $X_n$	Skor $X_n$

Setelah pengukuran atau penilaian oleh responden terhadap kinerja pelayanan, langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk setiap item dari atribut dengan rumus (Supranto,2001) :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad (3 - 9)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (3 - 10)$$

keterangan :

$\bar{x}_i$  = Skor rata-rata tingkat kepuasan item ke-i

$\bar{y}_i$  = Skor rata-rata tingkat kepuasan item ke -i

n = Jumlah responden

Kemudian langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk keseluruhan item dengan rumus (Supranto, 2001)



$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{K} \quad (3-11)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{K} \quad (3-12)$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat pengguna seluruh item

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan seluruh item

K = Banyaknya item yang mempengaruhi kepuasan/kepentingan pengguna

Setelah mendapatkan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan, maka langkah selanjutnya adalah membuat diagram Importance Performance Analysis (IPA) atau lebih dikenal dengan Diagram Kartesius dengan bantuan software SPSS. Penggunaan metode IPA juga dapat untuk mengetahui tingkat kesesuaian yang merupakan perbandingan antara tingkat kepuasan dan kepentingan dari suatu item yang dirumuskan sebagai berikut (Supranto, 2001) :

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \quad (3-13)$$

keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

$X_i$  = Skor penilaian kepuasan terhadap kinerja pelayanan item ke-i

$Y_i$  = Skor penilaian kepentingan terhadap kinerja pelayanan item ke-i

Hasil perbandingan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dapat diinterpretasikan dengan ketentuan-ketentuan (Nurhadi, 2011):

- i.  $\frac{x}{y} < 1$  , tingkat kepuasan lebih rendah dari tingkat kepentingan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan Terminal Brawijaya
- ii.  $\frac{x}{y} = 1$  tingkat kepuasan sama dengan kepentingan
- $\frac{x}{y} > 1$  , tingkat kepuasan lebih tinggi dari tingkat kepentingan menunjukkan bahwa pengguna terhadap pelayanan Terminal Brawijaya

### 3.6.2 Metode Analisis Perencanaan

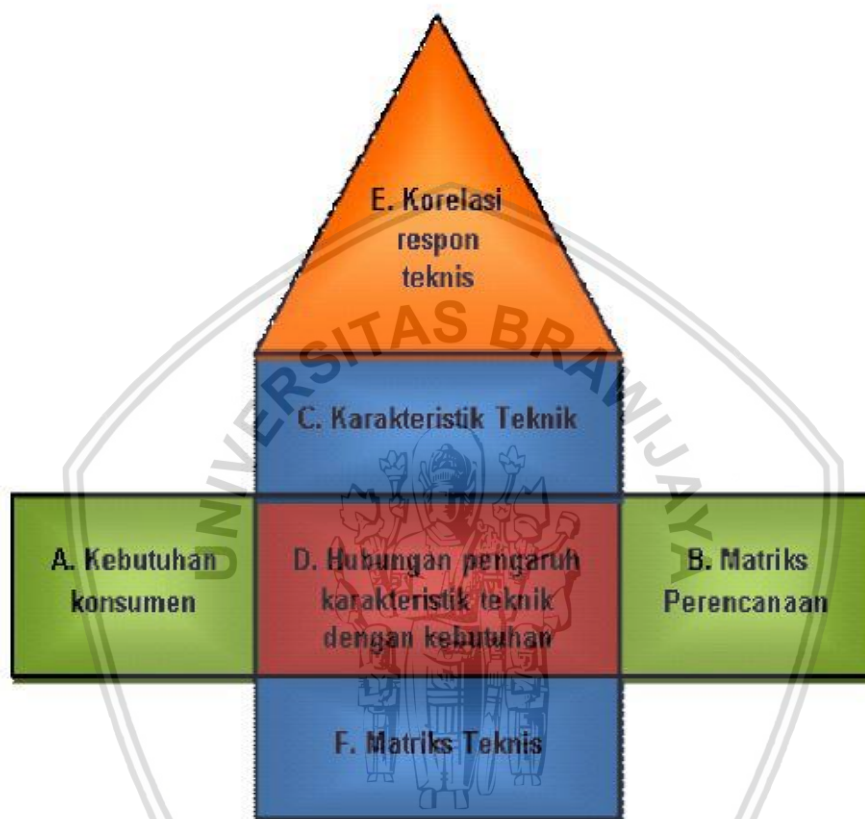
#### A. Analisis Quality Function Deployment (QFD)

Analisis QFD merupakan metode yang bertujuan untuk mendapatkan arahan peningkatan kinerja pelayanan yang dihasilkan dari atribut prioritas penanganan berupa tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan penumpang dengan metode IPA serta respon teknis yang dihasilkan dari pihak pengelola terminal yang pada akhirnya bertujuan

untuk membuat rumah kualitas (*House of Quality*). Tahapan dalam QFD sebagai berikut:

1. Membangun Rumah Kualitas (*House of Quality*)

Membangun rumah kualitas (*House of Quality*) disingkat HoQ. Rumah kualitas merupakan matriks yang menggambarkan keseluruhan informasi yang dibutuhkan untuk menggambarkan peningkatan kualitas jasa.



Gambar 3.2 Rumah Kualitas (*House of Quality*)

Sumber : Rauf, 2002

Adapaun tahap-tahap dalam pembuatan rumah kualitas adalah sebagai berikut :

a. Suara pengguna (*Voice of Customer*)

Pada tahap membangun suara pengguna (*Voice of Customer*) hasil wawancara dan kuisioner selanjutnya dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis ini digunakan untuk mendapatkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna terhadap atribut pelayanan prioritas dari hasil survei. Proses untuk mencari suara pengguna (*Voice of Customer*) peneliti telah melakukan proses tersebut pada tahap analisis evaluatif dengan menggunakan analisis IPA. Hasil dari analisis IPA tersebut yang terdiri dari atribut prioritas penanganan perbaikan kinerja

pelayanan menjadi bagian dari proses pembuatan rumah kualitas pada tahap suara pengguna (*Voice of Customer*).

b. Matriks perencanaan (*Planning Matrix*)

Setelah didapatkan data atribut dari hasil penyebaran kuisisioner yang ditindaklanjuti pada analisis IPA, langkah selanjutnya adalah membuat matriks perencanaan yang berisi :

i. *Importance to user*

Pada bagian ini merupakan proses metode IPA yang menjadi analisis tahap awal dalam penelitian. Pada langkah ini pengukuran tingkat kepentingan didapatkan dari pengguna jasa.

ii. *User Satisfaction performance*

*User Satisfaction performance* disebut juga dengan kepuasan pengguna aktual (KPA) atau tingkat kepuasan pengguna yang dirasakan saat ini. *User satisfaction performance* merupakan penilaian pengguna tentang seberapa baik pelayanan pihak pengelola atau pihak manajemen yang diberikan kepada masyarakat umum. Rumus untuk menghitung user satisfaction performance adalah

$$WAP = \sum \frac{PW}{N} = \frac{\sum KPA \times N}{N} \quad (3 - 14)$$

Keterangan : WAP = *Weight Average Performance*

PW = *Performance weight*

N = Jumlah responden

KPA = Kepuasan pengguna aktual user satisfaction

iii. *User Expected Performance*

*User expected performance* dalah bagian dari *user performance* yang diharapkan atau disebut juga dengan kepuasan pengguna harapan (KPH) atau tingkat kepentingan pengguna. Dihitung dengan rumus berikut:

$$WAP = \frac{\sum EPW}{N} = \frac{\sum KPH \times N}{N} \quad (3 - 15)$$

Keterangan :

WAP = *Weight Average Performance*

EPW = *Expected performance weight*

KPH = Kepuasan pengguna harapan/user expected performance

N = Jumlah responden

iv. *Gap*

Merupakan besaran selisih antara kepuasan pengguna aktual (KPA) dengan kepuasan pengguna harapan (KPH). Hasil gap yang bernilai negatif menunjukkan permasalahan yang dihadapi oleh pihak pengelola sehingga perlu dilakukan tindakan perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

v. *Goal*

Menunjukkan seberapa besar tingkat performansi kepuasan yang diharapkan dapat dicapai oleh pihak pengelola atau manajemen untuk memenuhi setiap kebutuhan oleh pihak pengelola atau manajemen untuk memenuhi setiap keinginan pengguna. Goal ditetapkan oleh pihak pengelola atau manajemen dengan mempertimbangkan unsur-unsur sebagai berikut.

- a. Urutan tingkat kepentingan tiap-tiap atribut
- b. Tingkat performansi yang telah diberikan oleh pihak pengelola
- c. Unsur keterbatasan sumber daya terutama sumber daya.

vi. *Improvement Ratio*

Rasio perbaikan atau *Improvement Ratio* (IP) merupakan suatu ukuran seberapa besar yang harus dilakukan oleh pihak pengelola atau manajemen dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan. Semakin tinggi improvement ratio, maka semakin keras usaha yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. *Improvement ratio* didapatkan dari perbandingan antara tingkat performansi yang ingin dicapai (*goal*) dengan tingkat performansi yang dirasakan. Rumus untuk menghitung *improvement ratio* (IR) ini berupa :

$$IR = \frac{Goal}{KPA} \quad (3 - 16)$$

keterangan

IR = *Improvement Ratio*

Goal = Goal/KPH/tingkat kepentingan

KPA = Kepuasan pengguna aktual/ tingkat kepuasan

vii. *Raw Weight*

Bagian ini adalah nilai perhitungan dari data dan keputusan yang dibuat selama penyusunan matriks perencanaan. Nilai raw weight untuk setiap *user need* adalah

$$RW = TK/Goal \times IR \quad (3 -$$

17)

keterangan

RW = *Raw Weight*

KPH = tingkat kepentingan/important to user

IR = *Improvement Ratio*

*Normalized Raw Weight*

Bagian ini merupakan nilai raw weight diskalakan pada rancangan antara 0 sampai 1 atau dinyatakan dalam presentase. Nilai dari *normalized raw weight* (NRW) adalah

$$NRW = \frac{RW}{RWT} \quad (3 -$$

18)

keterangan

NRW = *Normalized Raw Weight*

RW = *Raw Weight*

RWT = *Raw Weight Total*

Respon Teknis

Hasil penilaian yang didapat tersebut menjadi masukan kemudian mencari solusi perbaikan atau penanganan dari segi teknis yang disesuaikan dengan masukan dan harapan dari pengguna jasa.

#### viii. Matriks hubungan dan prioritas (*Relationship Matrix*)

Matriks hubungan akan menggambarkan seberapa jauh pengaruh respon teknis dalam menangani dan mengendalikan apa yang menjadi kebutuhan pengguna dengan performansi kepuasan pengguna. Untuk menggambarkan tingkat hubungan antar matriks ini digunakan lambang atau simbol-simbol matriks.

Tabel 3.14

Nilai *Relationship Matrix*

Nilai	Keterangan
0	Tidak ada hubungan
1	Hubungan lemah
3	Hubungan sedang
9	Sangat kuat hubungannya



Sumber: Rauf, 2002

Nilai prioritas menggambarkan kontribusi dari respon teknis terhadap pemenuhan keinginan konsumen.

$$\text{Cont} = \sum \text{NRW} \times \text{Num} \quad (3 - 19)$$

keterangan

Cont = *Contribution*

NRW = *Normalized raw weight*

Num = nilai numerik (*numerical value*) relationship matriks

Nilai kontribusi : prioritas dan respon teknis dalam skala 0 hingga 1 menunjukkan prosentase yang didapat dari

$$\text{NC} = \frac{\text{cont}}{\text{Tcont}} \quad (3 - 20)$$

keterangan

NC = *normalized contribution*

cont = *contribution*

Tcont = *total contribution*

ix. Korelasi teknis (*technical Corelation*)

Korelasi teknis menunjukkan hubungan antara respon teknis satu dengan yang lainnya. Tahap ini memetakan *Interrelationships & interdependecies* antara SQC (respon Teknis) yang berguna dalam perancangan produk jasa, dimana dalam menjalankan fungsinya akan mempengaruhi kemampuan fungsi lainnya. Pengelola atau pihak manajemen mengetahui korelasi antara respon teknis, diharapkan akan lebih mudah menentukan kebijakan yang akan diambil mengenai penentuan respon teknis yang akan dilaksanakan.

Tabel 3.15

Simbol Korelasi Teknis

Simbol	Pengertian
++	Pengauh positif sangat kuat
+	Pengaruh positif cukup kuat
Kosong	Tidak ada pengaruh
-	Pengaruh negatif cukup kuat
X	Pengaruh negatif sangat kuat

Sumber : Rauf, 2002

c. Penetapan Target

Dalam menentukan target atau penetapan target respon teknis yang akan mendapatkan prioritas perbaikan yang akan diperbaiki lebih dulu ditentukan menggunakan metode *Overall importance/Absolute importance*. Untuk masing-masing kolom hubungan karaktersistik dengan kebutuhan, tingkat kepentingan dari *voice of consumer* dikalikan dengan pembobotan yang sesuai. Hal ini akan menciptakan nilai untuk setiap hubungan VOC dengan respon teknis / *design requirement*.

Rumus *Overall Importance* atau *Absolute Importance*:

$$AI(Absolute\ Importance) = \Sigma (ILTR(KPH/goal) \times Num) \quad (3 - 21)$$

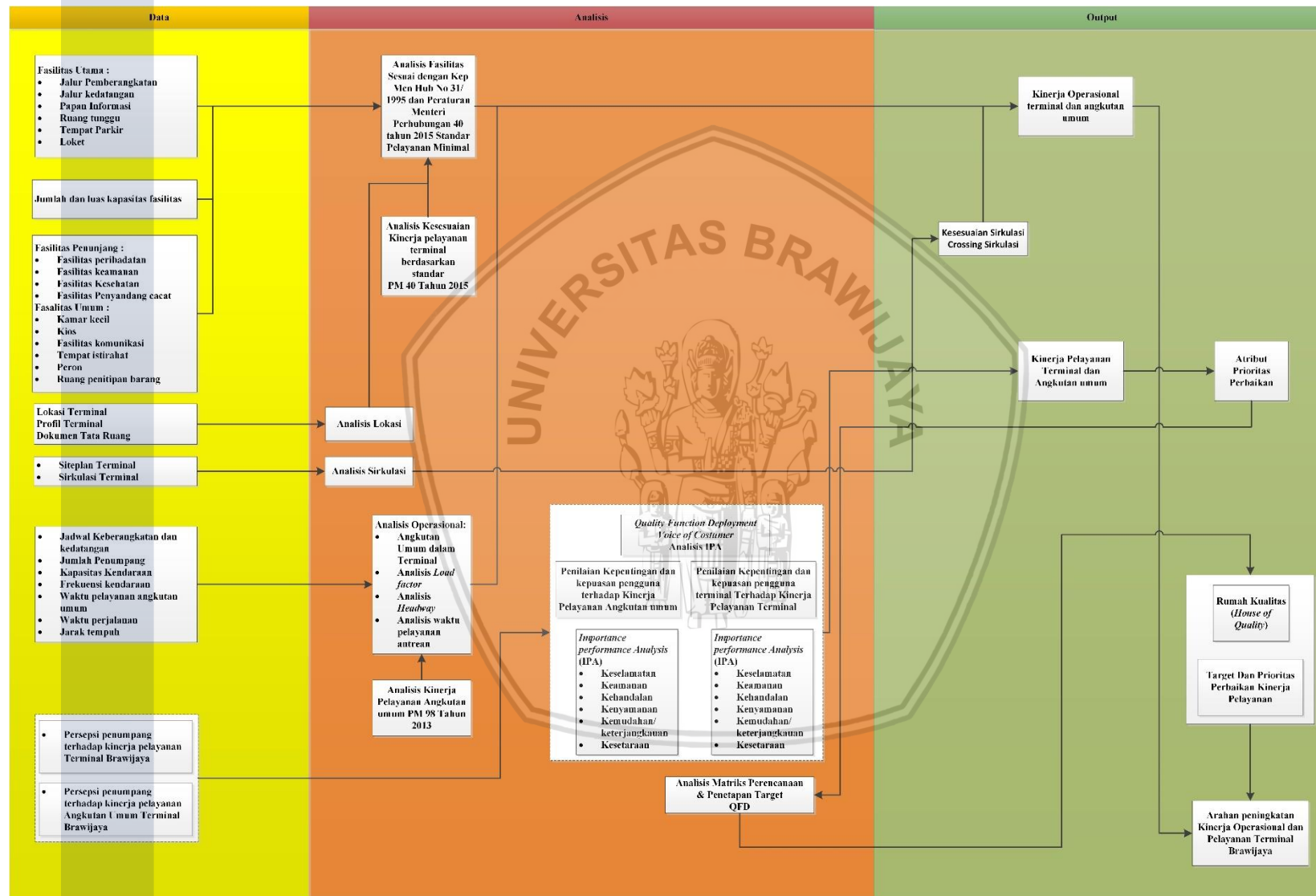
Keterangan:

ILTR : Importance level yang berhubungan dengan technical response (VOC customer importance = KPH)

Num = nilai numerik (*numerical value*) relationship matriks

Dari rumus ini maka dapat diambil kesimpulan bahwa semakin tinggi tingkat kepentingan dan semakin rendah tingkat kepuasan maka *overall importance* yang didapat akan semakin besar. Dengan semakin besar *Overall importance* maka sebuah masalah wajib dipecahkan. Namun apabila tingkat kepuasan semakin tinggi dan tingkat kepentingan semakin rendah maka *overall importance* yang didapat kecil. Semakin kecil nilai *overall importance* pada sebuah masalah maka masalah itu tidak begitu perlu untuk segera di tindak lanjuti mengingat bahwa tingkat kepuasan dari konsumen sebagian besar sudah merasa puas dengan hasil yang ada, dan hasil tersebut berdasarkan tingkat kepentingan tidak begitu penting untuk segera ditindak lanjuti.

### 3.7 Kerangka Analisis



Gambar 3.3 Kerangka Analisis

### 3. 8 Desain Survey

Tabel 3.16  
Desain Survey

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Data yang Dibutuhkan	Sumber Data	Metode Pengumpulan Data	Metode Analisis Data		Output
							Analisis	Metode Analisis	
1.	Mengidentifikasi kinerja operasional Terminal Brawijaya Banyuwangi	Kinerja Operasional Terminal	<i>Head Way</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jadwal perjalanan bus</li> <li>Jarak waktu antar bus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hasil pengamatan langsung survei</li> <li>Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuwangi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Survei Primer: Observasi</li> <li>Survei Sekunder</li> </ul>	Analisis headway $H = 60/f$	Metode evaluatif: <ul style="list-style-type: none"> <li>Membandingkan <i>headway</i> angkutan umum dengan melihat waktu <i>headwaytime</i> pada kendaraan umum, dimana: <math>H = 60/f</math>  <math>h = \text{headway time (menit)}</math>  <math>f = \text{frekuensi (kend/jam)}</math></li> </ul>	Rata – rata jeda waktu antar kendaraan bus
			<i>Load Factor</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jumlah penumpang tiap satu kali perjalanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hasil pengamatan langsung</li> <li>Dinas Perhubungan Kabupaten Banyuwangi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Survei Primer: Observasi</li> <li>Survei Sekunder</li> </ul>	Analisis Load Factor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Membandingkan antara jumlah penumpang yang diangkut dalam kendaraan terhadap jumlah kapasitas tempat duduk di dalam kendaraan pada periode</li> </ul>	Rata – rata persentase jumlah penumpang dan kapasitas tempat duduk

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Data yang Dibutuhkan	Sumber Data	Metode Pengumpulan Data	Metode Analisis Data		Output
							Analisis	Metode Analisis	
								tertentu. <ul style="list-style-type: none"><li>Dimana: LF = Jumlah Penumpang Yang di angkut / Kapasitas tempat duduk angkutan umum</li></ul>	
		Waktu Antrean (Waktu pelayanan angkutan)	<ul style="list-style-type: none"><li>Waktu kedatangan dan keberangkatan</li><li>Waktu pelayanan angkutan umum</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Hasil pengamatan langsung</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Survei Primer</li></ul>	Analisis Antrean	<ul style="list-style-type: none"><li>Membandingkan pola antrian di terminal dengan melihat besarnya kepadatan masing – masing jalur dengan mengamati jumlah kendaraan yang datang dibanding dengan besarnya kendaraan yang berangkat</li></ul>	Waktu pelayanan angkutan di dalam terminal	
		Sirkulasi dalam terminal	<ul style="list-style-type: none"><li>Siteplan Terminal</li><li>Sirkulasi angkutan dalam terminal</li><li>Sirkulasi pengguna</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Hasil pengamatan</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Survei primer</li></ul>	Analisi sirkulasi	<ul style="list-style-type: none"><li>Metode analisis evaluatif normatif, yaitu dengan mengidentifikasi dan membandingkan</li></ul>	Kesesuaian sirkulasi dan persilangan ( <i>crossing</i> ) dalam sistem sirkulasi terminal	



No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Data yang Dibutuhkan	Sumber Data	Metode Pengumpulan Data	Metode Analisis Data		Output
							Analisis	Metode Analisis	
				terminal				n kondisi	
			Fasilitas utama dan fasilitas penunjang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Luas fasilitas</li> <li>• Jumlah fasilitas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profil Terminal</li> <li>• Hasil pengamatan langsung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Survei primer</li> <li>• Survei sekunder</li> </ul>	Analisis evaluatif normatif	n kondisi sekarang dengan tinjauan teori terkait, yaitu pada Keputusan Menteri Perhubungan No.31 tahun 1995 dan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, serta membandingkan dengan kebutuhan ruang pengguna terminal	Luas fasilitas dan perbandingan standar
2.	Mengetahui persepsi pengguna terminal terhadap kinerja pelayanan terminal bus dan angkutan umum yang terdapat di Terminal Brawijaya	Kinerja Pelayanan Terminal	Keselamatan	Persepsi penumpang terhadap : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lajur pejalan kaki</li> <li>• Informasi fasilitas keselamatan</li> <li>• Jalur evakuasi</li> <li>• Alat pemadam kebakaran</li> <li>• Pos kesehatan</li> <li>• Pos perbaikan kendaraan</li> <li>• Petugas pemeriksaan</li> </ul>	Persepsi pengguna terminal	Survei Primer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wawancara</li> <li>• Kuisioner</li> </ul>	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode analisis evaluatif yang dilakukan dengan cara mengevaluasi aspek - aspek pada terminal berdasarkan persepsi pengguna terminal.</li> </ul>	Atribut prioritas perbaikan kinerja pelayanan Terminal Brawijaya

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Data yang Dibutuhkan	Sumber Data	Metode Pengumpulan Data	Metode Analisis Data		Output
							Analisis	Metode Analisis	
				kelaikan kendaraan umum • Informasi kesehatan • Informasi kesehatan yang mudah dan jelas					
			Keamanan	Persepsi penumpang bus terhadap : • Fasilitas keamanan • Media pengaduan • Petugas keamanan	Persepsi pengguna terminal	Survei Primer: • Wawancara • Kuisioner			
			Kehandalan	Persepsi Penumpang bus terhadap • Jadwal kedatangan dan keberangkatan • Tersedia jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan • Loker penjualan • Kantor penyelenggaraan terminal, ruang kendali dan manajemen informasi	Persepsi pengguna terminal				

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Data yang Dibutuhkan	Sumber Data	Metode Pengumpulan Data	Metode Analisis Data		Output
							Analisis	Metode Analisis	
				terminal <ul style="list-style-type: none"> <li>Petugas operasional terminal</li> <li>Waktu pelayanan</li> </ul>					
		Kenyamanan	Persepsi penumpang terhadap	Persepsi pengguna terminal <ul style="list-style-type: none"> <li>Ruang tunggu</li> <li>Toilet</li> <li>Peribadatan</li> <li>Ruang terbuka hijau</li> <li>Rumah makan</li> <li>Fasilitas kebersihan</li> <li>Tempat istirahat awak kendaraan</li> <li>Smoking area</li> <li>Drainase</li> <li>Lampu penerangan jalan</li> </ul>	Persepsi pengguna terminal	Survei Primer: <ul style="list-style-type: none"> <li>Wawancara</li> <li>Kuisisioner</li> </ul>			
		Kemudahan/Keterjangkauan	Persepsi penumpang terhadap	Persepsi pengguna terminal <ul style="list-style-type: none"> <li>Letak jalur pemberangkatan</li> <li>Letak jalur kedatangan</li> <li>Informasi pelayanan</li> <li>Informasi</li> </ul>	Persepsi pengguna terminal	Survei Primer: <ul style="list-style-type: none"> <li>Wawancara</li> <li>Kuisisioner</li> </ul>			

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Data yang Dibutuhkan	Sumber Data	Metode Pengumpulan Data	Metode Analisis Data		Output
							Analisis	Metode Analisis	
				angkutan lanjutan • Informasi gangguan perjalanan bus • Tempat penitipan barang • Tempat pengisian baterai • Tepat naik/turun penumpang • Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi • Sirkulasi terminal					
			Kesetaraan	Persepsi penumpang terhadap • Fasilitas difabel • Ruang menyusui	Persepsi pengguna terminal				
	Kinerja pelayanan angkutan umum		Keamanan	• Tiket penumpang(AK AP/AKDP) • Tanda pengenal bagasi(AKAP/AKDP) • Alat pemberi informasi (AKAP/AKDP) • Daftar penumpang(AK	Persepsi pengguna terminal		• Metode analisis evaluatif yang dilakukan dengan cara mengevaluasi aspek - aspek pada terminal berdasarkan persepsi pengguna terminal.		Atribut prioritas perbaikan pelayanan kinerja pelayanan angkutan umum

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Data yang Dibutuhkan	Sumber Data	Metode Pengumpulan Data	Metode Analisis Data		Output
							Analisis	Metode Analisis	
				AP/AKDP) • Tanda pengenal awak kendaraan(AKA P/AKDP) • Informasi gangguan keamanan (AKAP/AKDP) • Identitas awak kendaraan (AK) • Identitas kendaraan (AK) • Lampu penerangan (AK)					
		Keselamatan		• Pengemudi (AKAP/AKDP) • Lampu senter (AKAP/AKDP) • Alat pemukul/pemecah kaca (AKAP/AKDP) • Alat pemadam api ringan(AKAP/AKDP) • Fasilitas kesehatan (AKAP/AKDP) • Buku panduan penumpang (AKAP/AKDP) • Pintu darurat	Persepsi pengguna terminal				

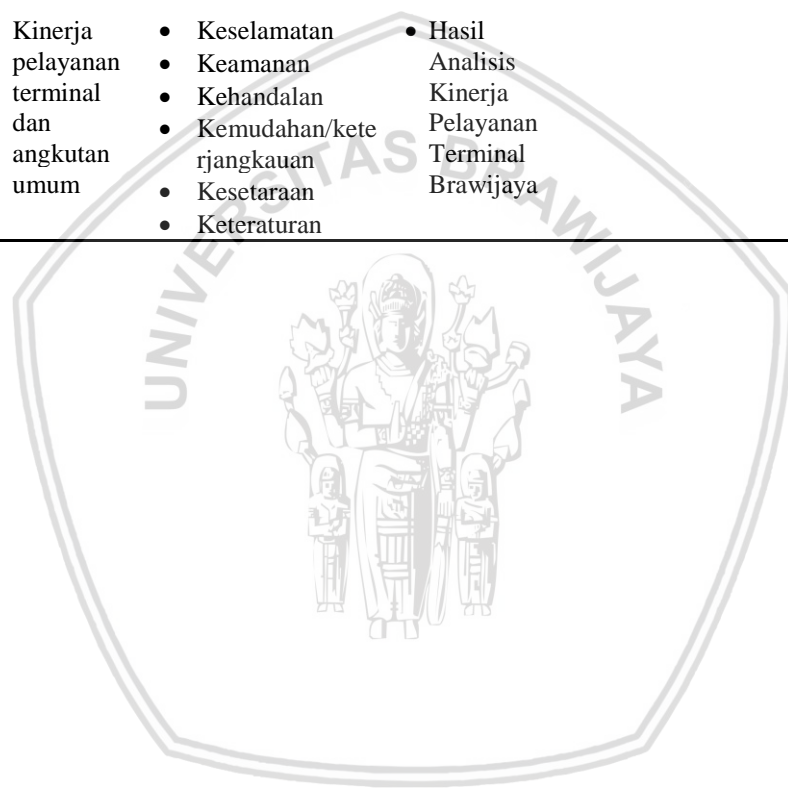


No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Data yang Dibutuhkan	Sumber Data	Metode Pengumpulan Data	Metode Analisis Data		Output
							Analisis	Metode Analisis	
				(AKAP/AKDP) <ul style="list-style-type: none"><li>Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan (AKAP/AKDP)</li><li>Pengecekan terhadap kendaraan (AKAP/AKDP)</li><li>Asuransi kecelakaan (AKAP/AKDP)</li><li>Standar operasional prosedur (AK)</li><li>Kompetensi (AK)</li><li>Kondisi fisik (AK)</li><li>Peralatan keselamatan (AK)</li><li>Fasilitas kesehatan (AK)</li><li>Informasi tanggap darurat (AK)</li><li>Fasilitas penyimpanand an pemeliharaan (AK_</li><li>Daya angkut (AK)</li><li>Fasilitas</li></ul>					

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Data yang Dibutuhkan	Sumber Data	Metode Pengumpulan Data	Metode Analisis Data		Output
							Analisis	Metode Analisis	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>pengatur suhu)</li> <li>• Fasilitas kebersihan (AK)</li> </ul>					
			Kenyamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kapasitas angkut (AKAP/AKDP)</li> <li>• Tempat duduk(AKAP/AKDP)</li> <li>• Nomor tempat duduk (AKAP/AKDP)</li> <li>• Fasilitas sirkulasi (AKAP/AKDP)</li> <li>• Rak bagasi (AKAP/AKDP)</li> <li>• Bagasi bawah (AKAP/AKDP)</li> <li>• Fasilitas kebersihan (AKAP/AKDP)</li> <li>• Kaca film(AKAP/AKDP)</li> <li>• Gorden(AKAP/AKDP)</li> <li>• Pengatur suhu ruangan(AKAP/AKDP)</li> <li>• Sarana visual audio(AKAP/AKDP)</li> <li>• Reclining seat(AKAP/AKDP)</li> </ul>					

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Data yang Dibutuhkan	Sumber Data	Metode Pengumpulan Data	Metode Analisis Data		Output
							Analisis	Metode Analisis	
				DP)					
			Kemudahan/keterjangkauan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aksesibilitas(AKAP/AKDP)</li> <li>Tarif (AKAP/AKDP/AK)</li> </ul>	Persepsi pengguna terminal				
			Kesetaraan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelayanan prioritas(AKAP/AKDP)</li> <li>Ruang penyimpan kursi roda(AKAP/AKDP)</li> </ul>					
			Keteraturan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi pelayanan(AKAP/AKDP)</li> <li>Informasi gangguan bus (AKAP/AKDP)</li> <li>Headway (AKAP/AKDP/AK)</li> <li>Informasi pelayanan (AK)</li> <li>Kinerja operasional(AKAP/AKDP/AK)</li> </ul>	Persepsi pengguna terminal				
3.	Merumuskan arahan peningkatan kinerja operasional dan pelayanan terminal dan angkutan umum	Arahan peningkatan kinerja operasional dan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kinerja operasional terminal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fasilitas terminal</li> <li>Headway</li> <li>Load factor</li> <li>Waktu pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hasil Analisis Kinerja Operasional Terminal Brawijaya</li> </ul>	Survei Primer: <ul style="list-style-type: none"> <li>Wawancara</li> </ul>	Analisis Quality function deployment	<ul style="list-style-type: none"> <li>Metode analisis Preskriptif, dilakukan dengan menggunakan analisis Quality Function</li> </ul>	Rumusan arahan peningkatan kinerja operasional dan pelayanan berdasarkan

No	Tujuan	Variabel	Sub Variabel	Data yang Dibutuhkan	Sumber Data	Metode Pengumpulan Data	Metode Analisis Data		Output
							Analisis	Metode Analisis	
	yang terdapat di Terminal Brawijaya		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kinerja pelayanan terminal dan angkutan umum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keselamatan</li> <li>• Keamanan</li> <li>• Keandalan</li> <li>• Kemudahan/ketersediaan</li> <li>• Kesetaraan</li> <li>• Keteraturan</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil Analisis Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya</li> </ul>		Deployment untuk merumuskan arahan peningkatan kinerja pelayanan terminal.	hasil atribut prioritas penanganan





*(Halaman ini Sengaja dikosongkan)*

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Terminal

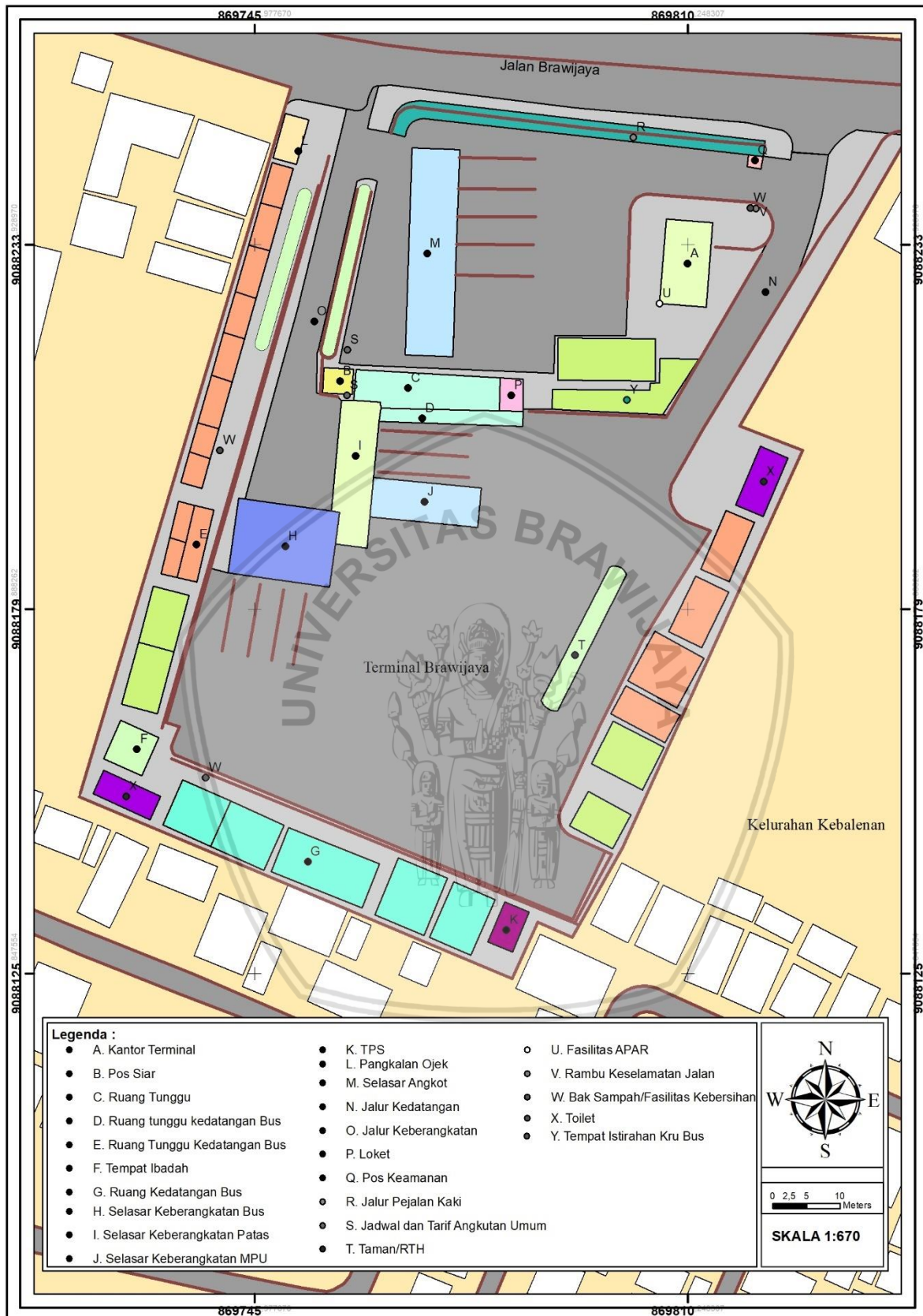
Terminal Brawijaya merupakan salah satu terminal yang ada di Kabupaten Banyuwangi yang menjadi pusat simpul transportasi bagi masyarakat. Terminal Brawijaya memiliki kelas atau tipe sebagai terminal penumpang tipe B dengan luas keseluruhan 10.000 m<sup>2</sup>. Terminal Brawijaya berlokasi di Kelurahan Kebalenan Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi. Terminal Brawijaya yang terletak di Kelurahan Kebalenan telah beroperasi pada tahun 1984 dengan batas lokasi sebagai berikut:

Batas Utara	: Jalan Brawijaya
Batas Selatan	: Permukiman
Batas Timur	: Permukiman
Batas Barat	: Samsat Banyuwangi

Terminal Brawijaya Banyuwangi dilalui oleh Jalan Brawijaya yang merupakan jalan arteri primer yang menghubungkan provinsi Jawa Timur dengan Provinsi Bali. Sebagai jalan tingkat nasional yang menghubungkan dua provinsi dan dua pulau maka Terminal Brawijaya memiliki peran penting untuk melayani pergerakan masyarakat untuk berinteraksi dengan wilayah di provinsi lain.

Terminal Brawijaya dalam kegiatan sehari-hari beroperasi dari pukul 03.00 WIB hingga pukul 23.00 WIB. Terminal Brawijaya melayani Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP), Angkutan Kota dan Angkutan Desa. Namun, dalam pelaksanaannya Terminal Brawijaya juga melayani Angkutan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) yaitu perjalanan dari Banyuwangi – Denpasar dan Banyuwangi – Jogja yang merupakan Angkutan Kota Antar Provinsi.





Gambar 4.1 Terminal Brawijaya Banyuwangi

## 4.2 Fasilitas Dalam terminal

Terminal Brawijaya adalah terminal tipe B yang berfungsi sebagai pusat pelayanan transportasi Kabupaten Banyuwangi. Terminal Brawijaya yang melayani angkutan AKDP, AK dan AKAP membutuhkan sarana untuk memberikan pelayanan bagi penumpang sebagai pengguna Terminal Brawijaya. Berdasarkan peraturan menteri 31 tahun 1995 fasilitas-fasilitas terminal tipe-B sebagai berikut :

1. Fasilitas Utama
  - a. Jalur pemberangkatan kendaraan
  - b. Jalur kedatangan kendaraan umum
  - c. Tempat parkir kendaraan umum selama menunggu keberangkatan termasuk di dalamnya tempat tunggu dan tempat istirahat kendaraan umum
  - d. Bangunan kantor terminal
  - e. Tempat tunggu penumpang
  - f. Menara pengawas
  - g. Loker penjualan karcis
  - h. Rambu-rambu dan papan informasi yang sekurang-kurangnya memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal perjalanan
  - i. Pelataran parkir kendaraan pengantar dan/atau taksi
2. Fasilitas penunjang terminal
  - a. Kamar kecil/toilet
  - b. Musholla
  - c. Kios/Kantin
  - d. Ruang pengobatan
  - e. Ruang informasi dan pengaduan
  - f. Telepon umum
  - g. Tempat penitipan barang
  - h. Taman

Berikut ini adalah penjelasan rinci untuk fasilitas-fasilitas yang ada di dalam Terminal Brawijaya baik Fasilitas Utama dan Fasilitas Penunjang:

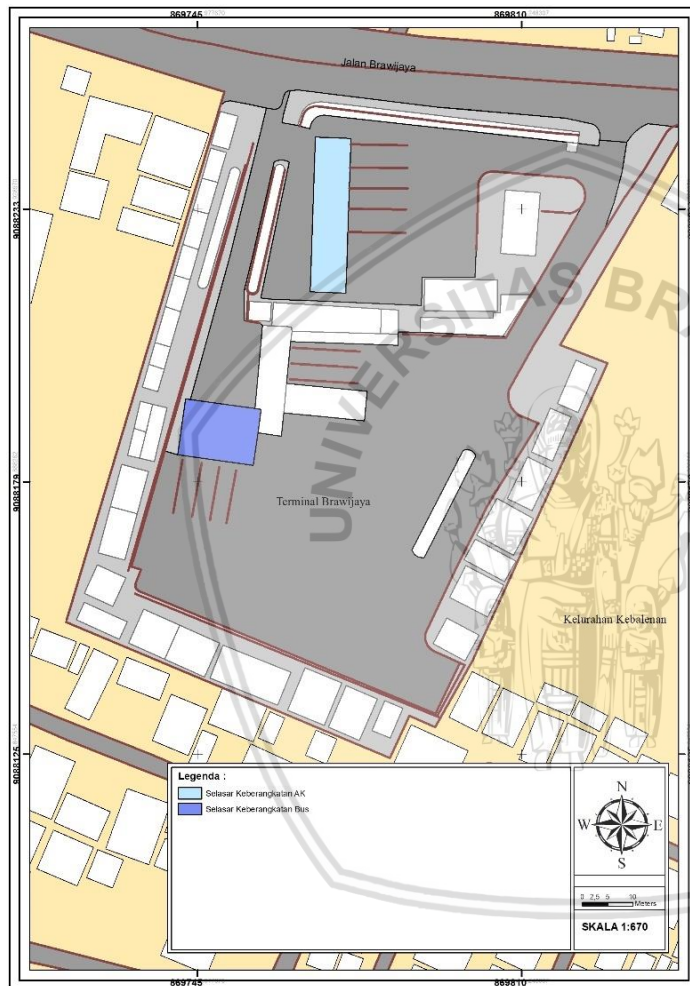
### 4.2.1 Fasilitas Utama

1. Jalur dan arena pemberangkatan angkutan dalam terminal

Jalur pemberangkatan angkutan umum di Terminal Brawijaya terdiri dari jalur pemberangkatan untuk angkutan bus AKDP dan AKAP, serta jalur pemberangkatan

untuk angkutan perkotaan (AK). Fasilitas yang ada pada jalur pemberangkatan sebagai berikut:

- Papan informasi trayek
- Lampu penerangan
- Pemisah jalur antar trayek
- Rambu-rambu petunjuk
- Pemisah jalur antar trayek



Gambar 4.2 Siteplan Jalur Keberangkatan

Jalur keberangkatan AKAP dan AKDP terdiri dari 4 ruas jalur yang terbagi 3 ruas untuk AKDP dan 1 ruas untuk AKAP. Jalur keberangkatan dibatasi dengan tiang penyangga dari ruang jalur keberangkatan dan memiliki ruang untuk masing-masing jalur keberangkatan  $4 \times 10 \text{ m}^2$ . Jalur keberangkatan yang berada di angkutan AK memiliki jumlah 5 lajur keberangkatan dengan luas per jalur keberangkatan sebesar  $15 \times 5 \text{ m}^2$ . Jalur keberangkatan untuk semua angkutan di Terminal Brawijaya memiliki kondisi jalur keberangkatan yang kurang baik karena



aspal sebagai perkerasan jalur keberangkatan terkelupas. Jalur keberangkatan untuk AK sering digunakan untuk kendaraan pribadi berlalu lalang dan memarkir kendaraan pribadi di areal keberangkatan AK. Kondisi jalur pemberangkatan di Terminal Brawijaya untuk perkerasan selasar keberangkatan masih ditemukan lubang serta masih ditemukan angkutan pribadi yang masuk untuk mengantarkan penumpang yang akan naik angkutan umum di jalur keberangkatan.



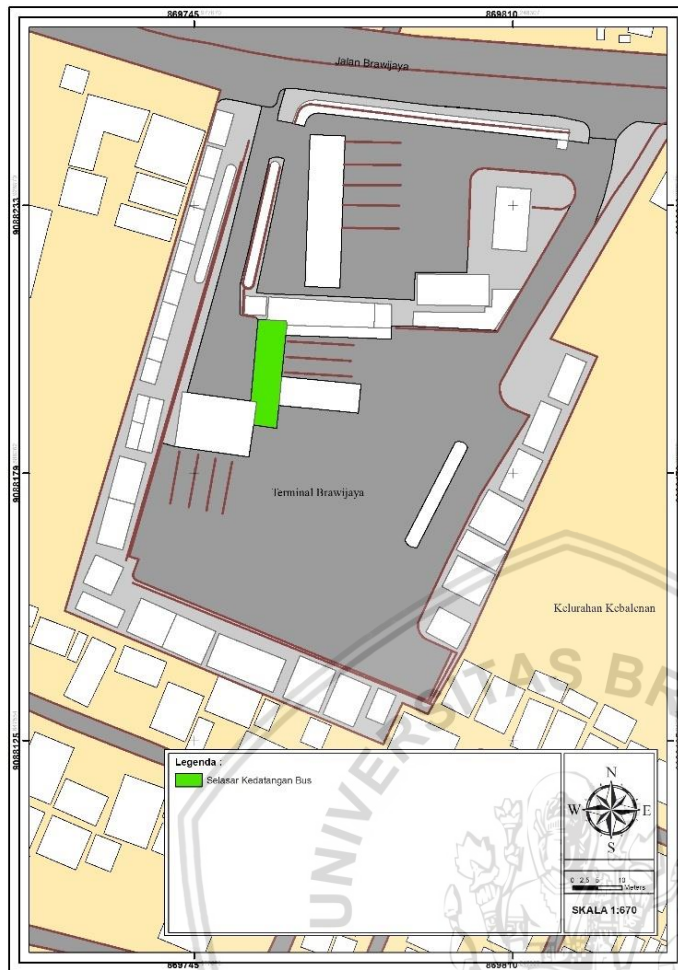
Gambar 4.3 Jalur dan Arena Keberangkatan Bus dalam Terminal



Gambar 4.4 Jalur Keberangkatan Angkutan Umum

## 2. Jalur dan Area Kedatangan Angkutan dalam Terminal

Jalur kedatangan pada Terminal Brawijaya terdiri dari dua area kedatangan yaitu jalur kedatangan bus AKAP dan AKDP serta jalur kedatangan AK dan AD. Areal kedatangan bus AKAP dan AKDP terdiri dari satu lajur kedatangan yang digunakan untuk angkutan AKDP dan AKAP. Berikut ini adalah letak siteplan jalur dan area kedatangan angkutan di dalam terminal:



Gambar 4.5 Siteplan Jalur Kedatangan

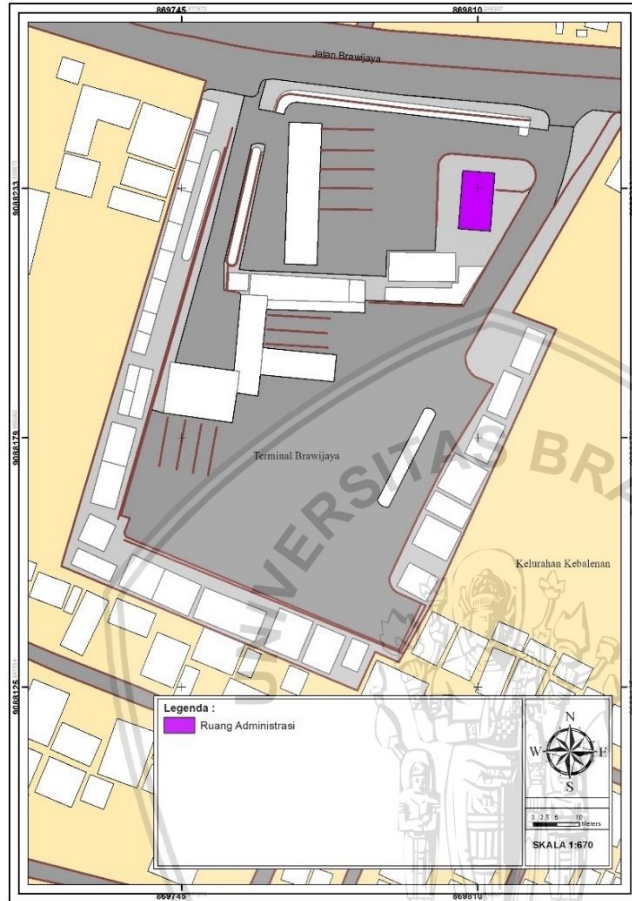
Tidak terdapat pemisahan ruang untuk jalur kedatangan AKAP dan AKDP. Luas total jalur kedatangan AKAP dan AKDP sebesar  $20 \times 8 = 160 \text{ m}^2$ . Sedangkan untuk jalur kedatangan AK terdiri dari areal yang berfungsi untuk jalur kedatangan AK dengan luas per jalur keberangkatan sebesar  $15 \times 5 = 75 \text{ m}^2$ . Kondisi jalur kedatangan yang masih berada pada satu ruangan dengan jalur keberangkatan membuat terjadinya persilangan antara kendaraan yang akan berangkat dan tiba di Terminal Brawijaya.



Gambar 4.6 Jalur dan Area Kedatangan Angkutan dalam Terminal

### 3. Kantor Terminal

Kantor terminal adalah fasilitas yang berfungsi untuk memberikan pelayanan operasional pengelola terminal. Fasilitas yang terdapat di kantor terminal antara lain meja dan kursi, lampu penerangan, lemari arsip, komputer dan Pendingin udara AC.



Gambar 4.7 Siteplan Kantor Terminal

Luas kantor terminal atau kantor utama Terminal Brawijaya seluas  $9 \times 5 = 45 \text{ m}^2$  dengan kapasitas 8 orang. Kondisi dan luas kantor terminal yang memiliki luas  $45 \text{ m}^2$  tidak sesuai dengan ketentuan standar yang dikeluarkan oleh PM 31 Tahun 1995 seluas  $100 \text{ m}^2$  untuk luasan minimal fasilitas perkantoran terminal.

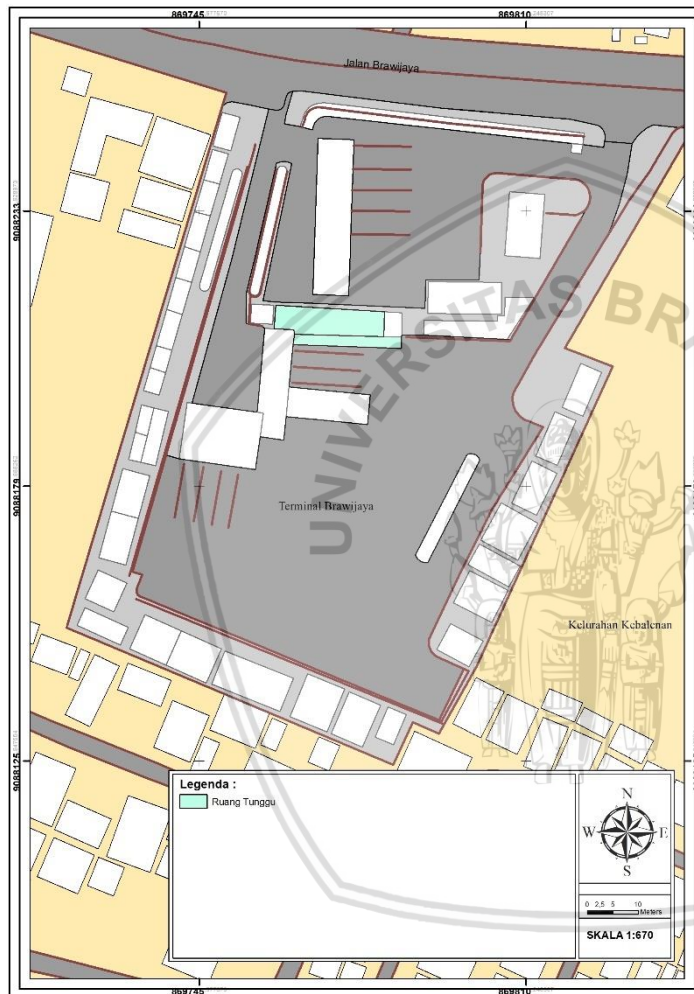




Gambar 4.8 Kantor Terminal

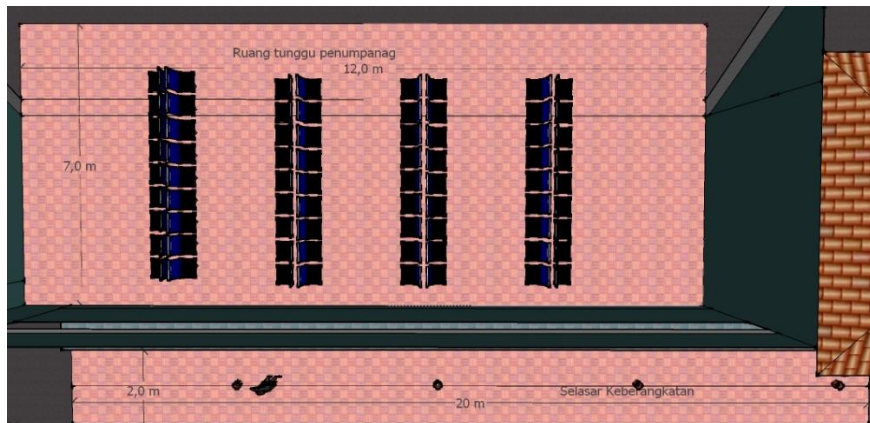
#### 4. Ruang tunggu penumpang

Ruang tunggu penumpang di terminal berfungsi untuk fasilitas bagi pengguna untuk menunggu angkutan. Terdapat dua ruang tunggu di dalam Terminal Brawijaya yaitu ruang tunggu pengguna dan selasar ruang keberangkatan. Berikut ini adalah letak dari fasilitas ruang tunggu di Terminal Brawijaya Banyuwangi:



Gambar 4.9 Siteplan Ruang tunggu

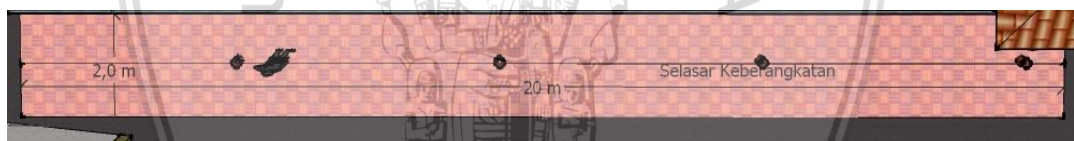
Ruang tunggu terminal seluas  $12 \times 7 = 84 \text{ m}^2$  sedangkan luas selasar ruang tunggu keberangkatan angkutan umum sebesar  $20 \times 2 = 40 \text{ m}^2$ . Berdasarkan standar luas fasilitas ruang tunggu terminal berdasarkan PM 31 tahun 1995 fasilitas ruang tunggu terminal seharusnya memiliki luas minimal seluas  $2.740 \text{ m}^2$ , sehingga kondisi tersebut masih belum memenuhi kriteria standar minimal ruang tunggu terminal. Berikut ini adalah gambaran ruang tunggu dan kapasitas ruang tunggu Terminal Brawijaya:



Gambar 4.10 Ruang Tunggu dan selasar Keberangkatan



Gambar 4.11 Ruang Tunggu Penumpang



Gambar 4.12 Selasar Ruang Tunggu

Berikut ini adalah perhitungan *Level Of Service* (LOS) fasilitas ruang tunggu keberangkatan dan ruang tunggu kedatangan angkutan umum di Terminal Brawijaya dihitung pada waktu *weekday* dan *weekend* :

Tabel 4.1  
Kapasitas Ruang Tunggu Keberangkatan Pengguna (*Weekday*)

No	Waktu	Jumlah Penumpang	Kapasitas	LOS
1.	06.00-07.00	28	3,0	A
2.	07.00-08.00	24	3,5	A
3.	08.00-09.00	29	2,9	A
4.	09.00-10.00	43	2,0	A
5.	10.00-11.00	60	1,4	A
6.	11.00-12.00	25	3,4	A
7.	12.00-13.00	52	1,6	A
8.	13.00-14.00	7	12,0	A
9.	14.00-15.00	21	4,0	A

10.	15.00-16.00	18	4,7	A
11.	16.00-17.00	18	4,7	A
12.	17.00-18.00	8	10,5	A

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Contoh perhitungan Tabel 4.1:

$$LOS \text{ ruang tunggu} = \frac{\sum \text{penumpang}}{\sum \text{luas ruang tunggu}}$$

$$LOS \text{ ruang tunggu} = \frac{84 \text{ m}^2}{28 \text{ penumpang}} = 3,0$$

Ruang tunggu keberangkatan memiliki luas lantai aktifitas 84 m<sup>2</sup>. Kapasitas ruang tunggu keberangkatan diukur dari perbandingan luas lantai pada ruang tunggu keberangkatan dengan jumlah pengguna pada satuan waktu. Berdasarkan hasil dari analisis kapasitas LOS ruang tunggu keberangkatan *weekday* tabel 4.1 pada rentang waktu 06.00 hingga 18.00 dihasilkan nilai LOS A untuk semua rentang waktu.

Tabel 4.2

Kapasitas Selasar Ruang Keberangkatan Pengguna (*Weekday*)

No	Waktu	Jumlah Penumpang	Kapasitas	LOS
1.	06.00-07.00	38	1,1	B
2.	07.00-08.00	45	0,9	B
3.	08.00-09.00	60	0,7	B
4.	09.00-10.00	54	0,7	B
5.	10.00-11.00	61	0,7	B
6.	11.00-12.00	26	1,5	A
7.	12.00-13.00	59	0,7	B
8.	13.00-14.00	12	3,3	A
9.	14.00-15.00	10	4,0	A
10.	15.00-16.00	15	2,7	A
11.	16.00-17.00	11	3,6	A
12.	17.00-18.00	16	2,5	A

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Contoh perhitungan Tabel 4.2:

$$LOS \text{ selasar ruang tunggu} = \frac{\sum \text{penumpang}}{\sum \text{luas ruang tunggu}}$$

$$LOS \text{ selasar ruang tunggu} = \frac{40 \text{ m}^2}{38 \text{ penumpang}} = 1,1$$

Kapasitas selasar ruang tunggu keberangkatan pengguna di dalam terminal memiliki luas lantai 40 m<sup>2</sup>. Berdasarkan hasil dari analisis kapasitas LOS selasar ruang keberangkatan tabel 4.2 dihasilkan nilai LOS A hingga B. Perbedaan LOS

tersebut dikarenakan pada rentang waktu 06.00 – 11.00. Pada waktu tersebut jumlah pengguna cenderung banyak sedangkan luas lantai ruang selasar keberangkatan hanya 40 m<sup>2</sup>.

Tabel 4.3

Kapasitas Ruang Tunggu Keberangkatan Pengguna (*Weekend*)

No	Waktu	Jumlah Penumpang	Kapasitas	LOS
1.	06.00-07.00	46	1,8	A
2.	07.00-08.00	82	1,0	B
3.	08.00-09.00	80	1,1	B
4.	09.00-10.00	63	1,3	A
5.	10.00-11.00	97	0,9	B
6.	11.00-12.00	16	5,3	A
7.	12.00-13.00	88	1,0	A
8.	13.00-14.00	42	2,0	A
9.	14.00-15.00	49	1,7	A
10.	15.00-16.00	80	1,1	A
11.	16.00-17.00	9	9,3	A
12.	17.00-18.00	18	4,7	A

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Contoh perhitungan Tabel 4.3:

$$LOS \text{ ruang tunggu} = \frac{\sum \text{penumpang}}{\sum \text{luas ruang tunggu}}$$

$$LOS \text{ ruang tunggu} = \frac{84 \text{ m}^2}{46 \text{ penumpang}} = 1,8$$

Hasil analisis Kapasitas dan Los ruang tunggu pengguna tabel 4.3 pada saat *weekend* pada rentang waktu 06.00 sampai 18.00 memiliki kapasitas dan LOS ruang tunggu bervariasi A dan B. Los ruang tunggu bervariasi karena jumlah pengguna pada saat observasi memiliki jumlah lebih banyak daripada saat *weekday*. Los ruang tunggu memiliki variasi terutama pada rentang waktu 06.00 sampai 11.00. Pada saat itu jumlah angkutan dan pengguna pada saat *weekend* meningkat baik untuk memulai perjalanan atau mengakhiri perjalanan di Terminal Brawijaya Banyuwangi.

Tabel 4.4

Kapasitas Selasar Ruang Keberangkatan Pengguna (*Weekend*)

No	Waktu	Jumlah Penumpang	Kapasitas	LOS
1.	06.00-07.00	43	0,9	B
2.	07.00-08.00	41	1,0	B
3.	08.00-09.00	42	1,0	B
4.	09.00-10.00	44	0,9	B
5.	10.00-11.00	40	1,0	B
6.	11.00-12.00	23	1,7	A
7.	12.00-13.00	42	1,0	B



No	Waktu	Jumlah Penumpang	Kapasitas	LOS
8.	13.00-14.00	44	0,9	B
9.	14.00-15.00	30	1,3	A
10.	15.00-16.00	25	1,6	A
11.	16.00-17.00	13	3,1	A
12.	17.00-18.00	6	6,7	A

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Contoh perhitungan Tabel 4.2:

$$LOS \text{ selasar ruang tunggu} = \frac{\sum \text{penumpang}}{\sum \text{luas ruang tunggu}}$$

$$LOS \text{ selasar ruang tunggu} = \frac{40 \text{ m}^2}{43 \text{ penumpang}} = 0,9$$

Hasil analisis Kapasitas dan Los selasar ruang keberangkatan tabel 4.4 pada rentang waktu 06.00 sampai 18.00 memiliki nilai LOS mayoritas B. Luas lantai 40m<sup>2</sup> pada selasar ruang keberangkatan berpengaruh pada perubahan LOS selasar keberangkatan pada saat *weekend*. Pada saat *weekend* LOS B terdapat pada rentang waktu 06.00 – 11.00. Saat rentang waktu itu pengguna cenderung memulai perjalanan dan angkutan banyak memulai keberangkatan pada saat itu.

#### 5. Papan Informasi dan Rambu-rambu

Papan Informasi di Terminal Brawijaya terdiri dari informasi trayek angkutan, informasi tarif angkutan. Sedangkan untuk rambu-rambu jalan yang terdapat di Terminal Brawijaya antara lain rambu-rambu penunjuk pintu masuk dan keberangkatan angkutan, rambu-rambu keamanan berlalu lintas.



Gambar 4.13 Papan Informasi dan Rambu

Fasilitas papan informasi di dalam terminal kondisinya masih belum memiliki informasi tarif dan angkutan lanjutan dalam trayek. Informasi tarif angkutan

diperlukan untuk memberikan gambaran kepada pengguna terhadap angkutan yang akan digunakan serta angkutan lanjutan dalam trayek yang diperlukan untuk memberikan informasi agar memberikan kemudahan pengguna untuk melanjutkan perjalanan setelah berhenti/transit dari Terminal Brawijaya dan melanjutkan perjalanan ke tempat yang dituju.

## 6. Parkir

Tempat parkir pada Terminal Brawijaya yang tersedia hanya tempat parkir kendaraan umum yaitu area parkir AKAP, area parkir AKDP dan area parkir AK. Sedangkan untuk kendaraan pribadi tidak terdapat tempat parkir kendaraan yang tetap. Biasanya pengunjung menggunakan area parkir AK untuk memarkir kendaraannya. Berikut ini adalah rincian luas tempat parkir yang berada di Terminal Brawijaya:

Tabel 4.5

Luas Tempat Parkir Kendaraan

No	Jenis tempat parkir	Luas (m <sup>2</sup> )
1	Bus AKAP	336
2	Bus AKDP	975
3	AK	250

Sumber: Hasil Survei, 2017

Fasilitas parkir yang terdapat di Terminal Brawijaya kondisinya masih belum sesuai dengan luas minimal ruang parkir PM 31 Tahun 1995. Luas minimal ruang parkir yang belum sesuai adalah ruang parkir angkutan perkotaan dengan luas minimal 800 m<sup>2</sup>. Selain itu, kondisi perkerasan ruang parkir angkutan umum terutama untuk angkutan bus di dalam Terminal Brawijaya masih banyak ditemukan lubang sehingga apabila hujan akan ditemukan genangan pada areal parkir kendaraan umum.





*Gambar 4.14* Parkir Angkutan Umum Terminal Bus Brawijaya

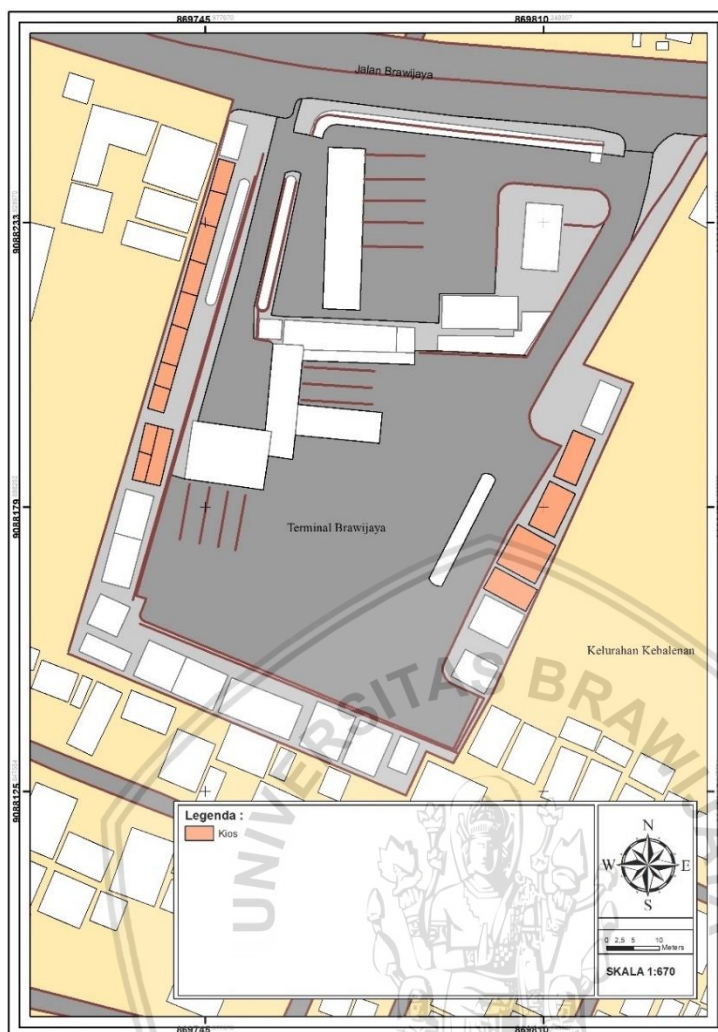
#### **4.2. 2 Fasilitas Penunjang**

##### **a. Warung/kios**

Warung atau kios yang terdapat di Terminal Brawijaya berfungsi menyediakan keperluan dalam memenuhi kebutuhan penumpang dan pengguna seperti pengelola dan kru bus dalam kegiatannya sehari-hari. Jumlah kios yang terdapat di Terminal Brawijaya dan dikelola oleh pihak terkait sejumlah 20 ruang. Kios-kios mulai buka atau beroperasi mulai pukul 06.00 hingga 17.30 WIB. Luas total untuk ke dua puluh (20) kios sebesar 1077,56 m<sup>2</sup>. Berikut ini adalah gambar dan letak siteplan kios/warung di Terminal Brawijaya:



*Gambar 4.15* Warung dan Kios



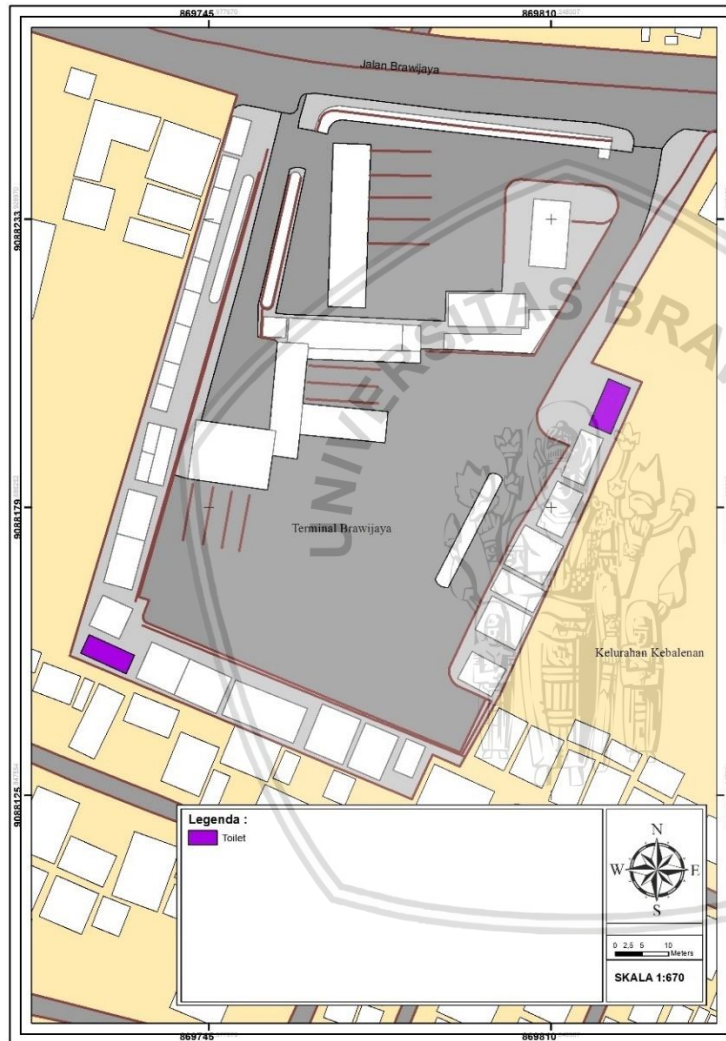
Gambar 4.16 Siteplan Fasilitas Kios/Rumah Makan

#### b. Toilet

Toilet atau kamar kecil digunakan untuk penumpang serta pengguna lainnya seperti kru bus dan pengelola terminal. Toilet di Terminal Brawijaya sejumlah 2 bangunan toilet yang semuanya beroperasi. Toilet 1 berada di dekat pintu masuk terminal sedangkan toilet 2 berada di belakang musholla. Toilet 1 memiliki 4 ruang dengan luas  $4 \times 6 = 24\text{m}^2$ . Toilet 2 memiliki 5 ruang dengan luas bangunan  $8 \times 4 = 32\text{m}^2$ . Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan peneliti, kondisi toilet di dalam Terminal Brawijaya masih belum memiliki pemisahan ruang untuk pria dan wanita serta belum menyediakan toilet khusus untuk pengguna difabel. Berikut ini adalah gambar serta letak siteplan toilet di Terminal Brawijaya:



Gambar 4.17 Fasilitas Toilet



Gambar 4.18 Siteplan Fasilitas Toilet

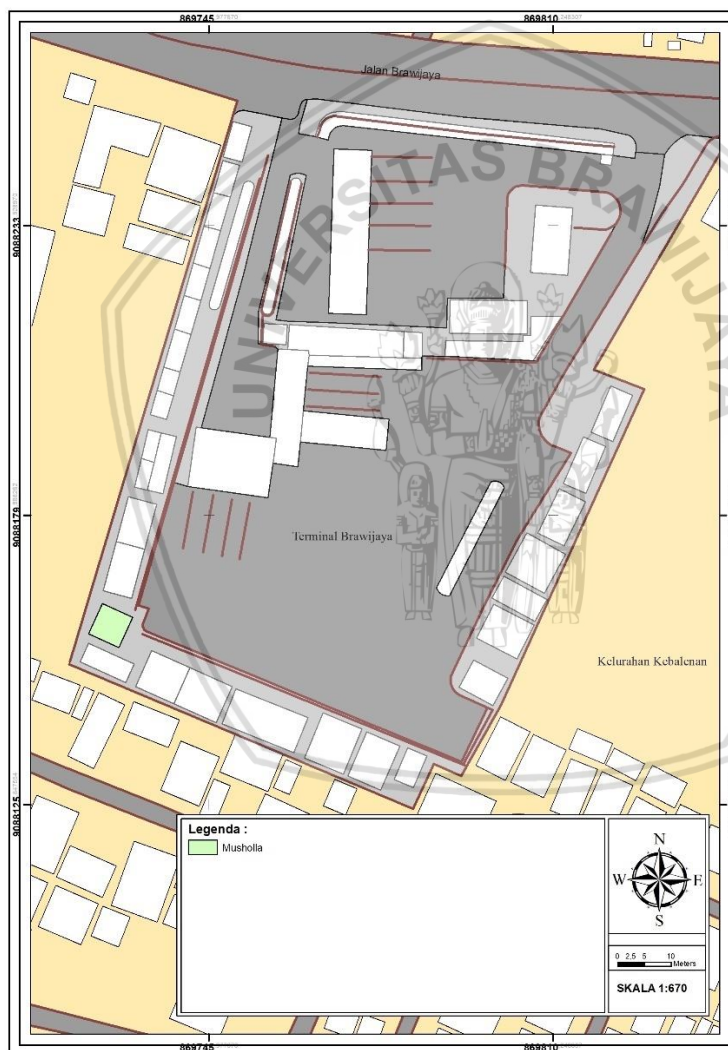
### c. Musholla

Musholla terdapat di bagian belakang terminal dekat dengan tempat istirahat pengemudi angkutan dan kantor PO bus. Musholla memiliki luas 63 m<sup>2</sup>. Kondisi musholla atau tempat peribadatan di dalam Terminal Brawijaya dalam keadaan yang bersih dan telah memenuhi luas minimal standar fasilitas peribadatan seperti yang telah disebutkan dalam PM 31 Tahun 1995 yaitu luas minimal fasilitas

peribadatan 60 m<sup>2</sup>. Berikut ini adalah letak siteplan dan gambaran kondisi fasilitas peribadatan di Terminal Brawijaya Banyuwangi:



Gambar 4.19 Musholla



Gambar 4.20 Siteplan Fasilitas Peribadatan

#### d. Ruang informasi dan pengaduan

Pos ruang informasi dan pengaduan digunakan sebagai tempat pengelola terminal untuk memberikan informasi dan info perjalanan ataupun sebagai tempat

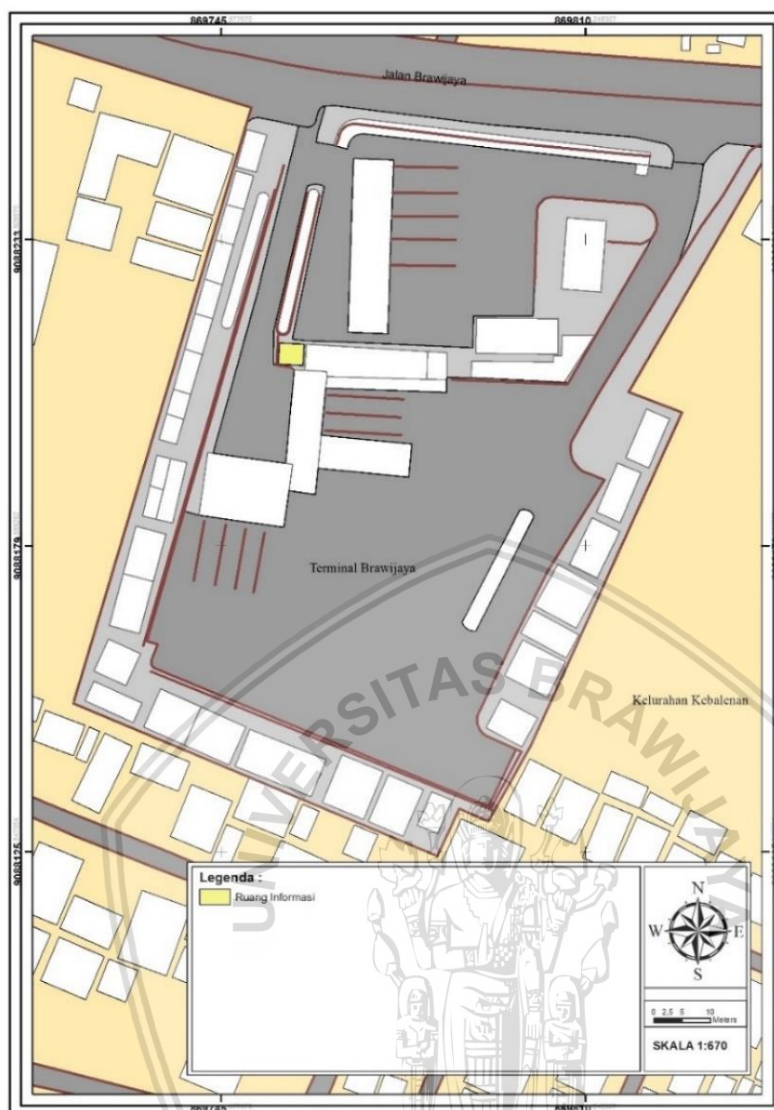


pengguna terminal untuk mengetahui lebih banyak tentang angkutan trayek, waktu keberangkatan dan biaya. Luas ruang informasi ini sebesar  $3 \times 4 = 12\text{m}^2$ . Letaknya berada dekat dengan ruang tunggu keberangkatan angkutan dan kedatangan angkutan umum. Kondisi fasilitas ruang informasi dilengkapi dengan komputer dan AC (Air Conditioner) untuk kenyamanan petugas. Ruang informasi dan pengaduan dibandingkan dengan standar PM 31 Tahun 1995 telah sesuai dan melebihi untuk ukuran luas minimal 10 m<sup>2</sup>. Berdasarkan peninjauan ketentuan standar tersebut fasilitas ruang informasi, pengawas dan pengaduan telah sesuai dengan ketentuan standar minimal.



Gambar 4.21 Ruang Informasi





Gambar 4.22 Siteplan Fasilitas Ruang Informasi

Berikut ini merupakan rekapitulasi luas fasilitas utama dan fasilitas penunjang di Terminal Brawijaya:

Tabel 4.6

Luas Fasilitas Terminal

No	Keterangan	Tipe B (m <sup>2</sup> )	Terminal Brawijaya (m <sup>2</sup> )
1	Kendaraan		
	Ruang parkir AKAP	-	336
	AKDP	540	975
	AK	800	170
	Pribadi	500	-
	Sirkulasi Kendaraan	2740	1935
	Bengkel	100	-
	Ruang istirahat	40	313
	Gudang	20	-
	Ruang parkir cadangan	1370	-
2	Pemakai jasa		

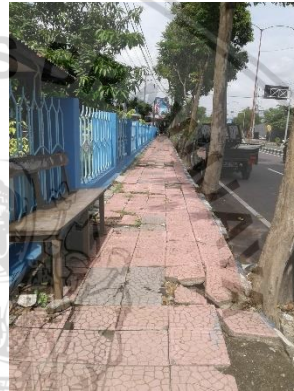

No	Keterangan	Tipe B (m <sup>2</sup> )	Terminal Brawijaya (m <sup>2</sup> )
	Ruang tunggu	2250	124
	Kamar mandi	60	54
	Kios	1350	1078
	Musholla	60	63
3	Operasional		
	Ruang administrasi	59	45
	Ruang pengawas	23	12
	Loket	3	3
	Retribusi	6	-
	Ruang informasi	10	12
	Ruang P3K	30	-
4	Ruang Luar		
	Luas total	10065	5117
	Cadangan pengembangan	19935	4883
	Kebutuhan lahan	30000	30000
	Kebutuhan untuk desain (Ha)	3	3

Sumber : Hasil Analisis, 2017


Luas fasilitas total standar tipe B Terminal Brawijaya tabel 4.6 disesuaikan seluas 10.065 m<sup>2</sup>, luas standar cadangan pengembangan terminal seluas 19.935 m<sup>2</sup> serta luas total standar penyesuaian Terminal Brawijaya 3 Ha. Berdasarkan hasil rekapitulasi luas fasilitas Terminal Brawijaya yang dibandingkan dengan standar KM 31 Tahun 1995 didapatkan perbandingan yang tidak sesuai antara luas total kebutuhan fasilitas dengan kondisi yang terdapat di lapangan. Luas total fasilitas Terminal Brawijaya seluas 5.117 m<sup>2</sup> sedangkan standar terminal tipe B sesuai dengan Tabel 4.7 memiliki luas minimal 10.065 m<sup>2</sup>. Sejumlah fasilitas yang belum mencukupi diantaranya luas lahan untuk kebutuhan sirkulasi kendaraan umum, ruang tunggu penumpang, ruang pengawas, ruang administrasi, kamar mandi dan kios. Fasilitas yang belum tersedia di Terminal Brawijaya sesuai dengan standar diantaranya fasilitas bengkel, parkir cadangan, ruang kesehatan dan pos retribusi. Terminal Brawijaya pada kondisi eksisting memberikan pelayanan kepada moda angkutan AKAP. Hal tersebut dapat dilihat pada data Tabel 4.6 ruang parkir AKAP. Sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan standar teknis, terminal tipe B memberikan pelayanan angkutan AKDP, angkutan perkotaan dan angkutan perdesaan. Terminal Brawijaya masih dapat melakukan kinerja operasional melayani angkutan AKAP dengan ketentuan yang terbatas sebagai terminal transit AKAP, sehingga luas ruang parkir AKAP kepada moda angkutan dan ruang sirkulasi angkutan di dalam Terminal Brawijaya.

Tabel 4.7


Analisis Pelayanan Fasilitas Terminal Brawijaya



No	Jenis pelayanan	Uraian	Standar pelayanan terminal tipe B	Kondisi Eksisting	Analisis Kesesuaian
1	Keselamatan				
a.	Lajur pejalan kaki	Lajur pejalan kaki yang meminimalkan <i>crossing</i> dengan kendaraan bermotor	Tersedia lajur pejalan kaki yang meminimalkan <i>crossing</i> dengan kendaraan bermotor	Tersedia lajur pejalan kaki yang memudahkan pejalan kaki masuk kedalam terminal sesuai dengan letak fasilitas pada siteplan huruf R <b>Gambar 4.1</b>	Sesuai
					
b.	Fasilitas keselamatan jalan	Fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan jalan, pagar)	Tersedia fasilitas keselamatan jalan (rambu, marka, penerangan pagar)	Telah tersedia fasilitas keselamatan jalan seperti rambu, penerangan jalan, penanda jalan sesuai dengan letaknya pada siteplan huruf W <b>Gambar 4.1</b>	Sesuai
					
c.	Jalur evakuasi	Jalur evakuasi	Tersedia jalur evakuasi	Belum tersedia jalur evakuasi sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan nomor 40 tahun 2015	Tidak sesuai

No	Jenis pelayanan	Uraian	Standar pelayanan terminal tipe B	Kondisi Eksisting	Analisis Kesesuaian
d.	Alat pemadam kebakaran	Alat pemadam kebakaran	Tersedia alat pemadam kebakaran	Jumlah APAR (alat pemadam api ringan) sebanyak satu (1) terdapat di kantor terminal sesuai yang dapat dilihat pada huruf U <b>Gambar 4.1</b>	Tidak sesuai
e.	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	Tersedia pos, fasilitas dan ketersediaan petugas kesehatan	Masih belum tersedia pos kesehatan dan petugas kesehatan yang melayani pengguna terminal seperti yang seharusnya tertulis pada Peraturan Menteri Perhubungan nomor 40 tahun 2015	Tidak sesuai
f.	Pos, fasilitas dan petugas kelayakan kendaraan	Pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelayakan kendaraan umum	Tersedia pos, fasilitas dan petugas pemeriksa kelayakan kendaraan umum	Tidak tersedia pos kelayakan kendaraan, tersedia petugas kelayakan kendaraan yang siap siaga di pos informasi pada Huruf B <b>Gambar 4.1</b>	Tidak sesuai
g.	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	Fasilitas perbaikan kendaraan umum	Tersedia fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	Tidak tersedia fasilitas perbaikan kendaraan umum. Namun, masing-masing PO bus memiliki peralatan meskipun masih minim di dalam kantor PO bus yang dapat dilihat pada huruf G <b>Gambar 4.1</b>	Tidak sesuai
h.	Informasi fasilitas keselamatan	Informasi ketersediaan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, bencana alam dan kecelakaan)	Tersedia informasi ketersediaan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, bencana alam dan kecelakaan)	Tidak tersedia informasi fasilitas keselamatan	Tidak sesuai
i.	Informasi fasilitas kesehatan	Informasi ketersediaan fasilitas untuk penanganan darurat	Tersedia informasi ketersediaan fasilitas untuk penanganan darurat	Tidak tersedia informasi kesehatan	Tidak sesuai
j.	Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor	Informasi ketersediaan fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor	Tersedia informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor yang mudah terlihat dengan jelas	Tidak tersedia informasi pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor yang mudah dan jelas terlihat	Tidak sesuai
2	Keamanan				
a.	Fasilitas keamanan	Fasilitas pencegah tindak kriminal	Tersedia pos keamanan, kamera	Luas pos keamanan yang berada di pintu masuk seluas 4 m <sup>2</sup> .	Sesuai

No	Jenis pelayanan	Uraian	Standar pelayanan terminal tipe B	Kondisi Eksisting	Analisis Kesesuaian
			pengawas dan titik pengamanan tertentu	Letak pos keamanan dapat dilihat di siteplan huruf Q <b>Gambar 4.1</b> 	
b.	Media pengaduan gangguan keamanan	Informasi yang disampaikan pengguna jasa apabila mendapat gangguan keamanan berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau smsm pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah dilihat.	Tersedia stiker pada tempat yang strategis mudah terlihat dan jelas terbaca	Tidak tersedia media pengaduan gangguan keamanan berupa stiker maupun papan informasi	Tidak sesuai
c.	Petugas keamanan	Orang yang menjaga ketertiban dan keamanan bagi pengguna jasa	Minimal 1 (satu) petugas berseragam dan mudah terlihat	Jumlah petugas keamanan minimal satu (1) selalu tersedia di pos keamanan ( <b>Gambar 4.1</b> )	Sesuai
3	Kehandalan				
a.	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besar tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan umum serta jadwal secara tertulis	Tersedianya jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besaran tarif kendaraan umum secara tertulis beserta realisasi jadwal secara tertulis	Tersedia jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta tarif kendaraan umum tersedia di depan pos informasi terminal. Letak fasilitas jadwal kedatangan dan keberangkatan pada <b>Gambar 4.1</b> notasi S pada Siteplan.	Sesuai







No	Jenis pelayanan	Uraian	Standar pelayanan terminal tipe B	Kondisi Eksisting	Analisis Kesesuaian
					
b.	Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal	Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis	Tersedianya jadwal kendaraan umum dalam tratek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal secara tertulis	Belum tersedia jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum di Terminal Brawijaya.	Tidak sesuai
c.	Loket penjualan	Loket penjualan tempat calon penumpang membeli tiket	Loket penjualan tiket yang tetap dan teratur	Tersedia loket penjualan di dalam terminal yang terletak pada titik notasi P pada <b>Gambar 4.1</b> Luas fasilitas 9 m <sup>2</sup>	Sesuai

No	Jenis pelayanan	Uraian	Standar pelayanan terminal tipe B	Kondisi Eksisting	Analisis Kesesuaian
					
d.	Kantor penyelenggaraan terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal	Kantor yang terdapat didalam terminal yang berfungsi sebagai pengaturan dan operasional terminal serta ruang kontrol dan	Tersedianya kantor penyelenggara terminal, <i>control room</i> dan SIM terminal Luas yang disesuaikan dengan kebutuhan dan ketersediaan pegawai	Telah tersedia kantor penyelenggaraan terminal yang berfungsi untuk ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal di Terminal Brawijaya sesuai dengan peraturan menteri perhubungan 50 tahun 2015 Luas Kantor terminal sebesar 45 m <sup>2</sup> terletak pada notasi A pada siteplan <b>Gambar 4.1</b> 	Tidak sesuai.
e.	Petugas operasional terminal	Petugas operasional terminal yang mengatur operasional terminal	Tersedia petugas terminal yang mengatur terminal	Berdasarkan hasil pengamatan dan survei telah tersedia petugas operasional yang telah ditempatkan di pos dan fungsinya masing-masing yang bertujuan untuk mengatur kegiatan operasional di dalam terminal sesuai dengan Peraturan menteri Perhubungan Nomor 50 tahun 2015	Sesuai



No	Jenis pelayanan	Uraian	Standar pelayanan terminal tipe B	Kondisi Eksisting	Analisis Kesesuaian
f.	Waktu pelayanan	Waktu proses angkutan didalam terminal mulai menurunkan penumpang sampai berangkat.	10 – 20 menit	Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti terkait waktu pelayanan yang terdapat di terminal lebih dari 20 menit sesuai standar yang berlaku	Tidak sesuai
4	Kenyamanan				
a.	Ruang tunggu	Ruang/tempat yang disediakan untuk penumpang dan calon penumpang sebelum naik bus (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka)	Tersedia tempat duduk Area bersih 100%, sejuk dan tidak berbau yang berasal dari area terminal Dilakukan kanalisasi dan diklasifikasikan berdasarkan zona	Tidak terdapat kanalisasi atau pengklasifikasian ruang tunggu angkutan umum AKDP dan AKAP di dalam terminal. Luas ruang tunggu di terminal seluas 84 m <sup>2</sup> untuk ruang tunggu keberangkatan dan untuk ruang kedatangan seluas 40 m <sup>2</sup> . Letak ruang tunggu dapat dilihat pada <b>Gambar 4.1</b> huruf C	Tidak sesuai
b.	Toilet	Tersedianya toilet	Pria (2 urinoir, 2 wc, 1 wc penyandang disabilitas, 2 wastafel) Wanita (4 wc, 1 wc penyandang disabilitas, 1 wastafel) Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam terminal area terminal	Area toilet bersih dan tidak berbau. Toilet yang terdapat di Terminal Brawijaya tidak terdapat klasifikasi pengguna pria dan wanita. Tidak tersedia ruangan toilet khusus penyandang disabilitas Letak toilet dapat dilihat pada <b>Gambar 4.1</b> huruf X	Tidak sesuai






No	Jenis pelayanan	Uraian	Standar pelayanan terminal tipe B	Kondisi Eksisting	Analisis Kesesuaian
c.	Fasilitas peribadatan	Fasilitas untuk melakukan ibadah	Pria 7 orang Wanita 5 orang Area bersih 100% dan tidak berbau yang berasal dari dalam area terminal	 <p>Tersedia fasilitas peribadatan berupa musholla yang dapat menampung pengguna minimal pria 7 orang dan wanita 5 orang. Area yang bersih dan tidak berbau sesuai dengan Luas fasilitas peribadatan berupa musholla seluas 63 m<sup>2</sup> Terletak pada siteplan <b>Gambar 4.1</b> huruf F</p> 	Sesuai
d.	Ruang terbuka hijau	Ruang terbuka hijau disediakan untuk penghijauan	Tersedia ruang terbuka hijau minimum 30% luas lahan Terdapat alat kebersihan, oenyiraman tanaman Tempat sampah yang terpisah antara sampah kering dan basah	Terdapat ruang terbuka hijau berupa taman tetapi luas lahannya masih belum memenuhi luas minimum lahan yaitu minimal 30%	Tidak sesuai

No	Jenis pelayanan	Uraian	Standar pelayanan terminal tipe B	Kondisi Eksisting	Analisis Kesesuaian
e.	Rumah makan	Rumah makan	Tersedia fasilitas rumah makan sesuai dengan kebutuhan	 <p>Tersedia rumah makan/ kios di terminal sesuai dengan kebutuhan pengguna terminal Luas rumah makan/ kios yang berada di Terminal Brawijaya seluas 1078 m<sup>2</sup> Letak pada siteplan pada <b>Gambar 4.1</b> huruf E</p> 	Sesuai
f.	Fasilitas dan petugas kebersihan	Fasilitas dan petugas kebersihan	Tersedia fasilitas dan petugas kebersihan	<p>Telah tersedia seperti tempat sampah yang dipisahkan dan petugas kebersihan yang telah sesuai dengan Permenhub 50 Tahun 2015. Dapat dilihat pada peta <b>Gambar 4.1</b> huruf W.</p>	Sesuai




No	Jenis pelayanan	Uraian	Standar pelayanan terminal tipe B	Kondisi Eksisting	Analisis Kesesuaian
g.	Tempat istirahat awak kendaraan	Tempat istirahat awak kendaraan	Tempat istirahat awak kendaraan		Telah tersedia dan disediakan kepada awak bus. Luas tempat istirahat awak kendaraan di Terminal Brawijaya seluas 313 m <sup>2</sup> . Letak tempat istirahat awak kendaraan dapat dilihat di huruf Y pada <b>Gambar 4.1</b>
					
h.	Area merokok	Tempat khusus untuk merokok	Tersedianya smoking area	Tidak tersedia area merokok yang dikhususkan untuk perokok sehingga pengguna yang merokok dapat merokok di tempat yang sesuai.	Tidak sesuai
i.	Drainase	Drainase yang memadai	Tersedianya drainase yang memadai	Telah tersedia drainase yang berfungsi untuk mengalirkan air limpasan sehingga tidak terjadi genangan air.	Sesuai

No	Jenis pelayanan	Uraian	Standar pelayanan terminal tipe B	Kondisi Eksisting	Analisis Kesesuaian
j.	Lampu penerangan ruangan	Lampu penerangan ruangan	Tersedia lampu penerangan ruangan dengan intensitas cahaya 300lux per meter persegi	Berdasarkan hasil pengamatan dan survei telah tersedia lampu penerangan ruangan yang menerangi ruangan di fasilitas-fasilitas Terminal Brawijaya	Sesuai
5	Kemudahan/keterjangkauan				
a.	Letak jalur pemberangkatan	Kapasitas letak jalur pemberangkatan kendaraan	Letak jalur pemberangkatan kendaraan tetap dan teratur Terpisah dengan jalur penurunan penumpang Tidak boleh terdapat <i>crossing</i> dengan kendaraan lain	Jalur pemberangkatan bersinggungan dengan letak jalur kedatangan kendaraan. Luas jalur pemberangkatan/selasar keberangkatan angkutan umum seluas 160 m <sup>2</sup> . Letak jalur pemberangkatan pada huruf H <b>Gambar 4.1</b> 	Tidak sesuai
b.	Letak kedatangan	Kepastian letak kedatangan kendaraan	Letak jalur pemberangkatan kendaraan tetap dan teratur Terpisah dengan jalur penurunan penumpang Tidak boleh terdapat <i>crossing</i> dengan kendaraan lain	Letak jalur kedatangan tetap tetapi berada di dekat dengan letak lajur keberangkatan. Sering terjadi <i>crossing</i> apabila kendaraan berniat untuk melanjutkan perjalanan setelah transit di dalam Terminal Brawijaya. Luas jalur kedatangan/selasar kedatangan seluas 160 m <sup>2</sup> . Letak pada siteplan huruf I <b>Gambar 4.1</b>	Tidak sesuai

No	Jenis pelayanan	Uraian	Standar pelayanan terminal tipe B	Kondisi Eksisting	Analisis Kesesuaian
c.	Informasi pelayanan	Visual: Denah/layout terminal Nomor trayek, nama PO dan kelas pelayanannya	Diletakkan di tempat yang strategis antara lain dekat loket, di pintu masuk dan di ruang tunggu umum, mudah dilihat dan jelas terbaca	 <p>Berdasarkan hasil pengamatan terdapat informasi pelayanan berupa trayek dan nama PO angkutan yang melayani penumpang kelas pelayanannya dan arah tujuan dari angkutan umum. Selain itu, jadwal, tarif yang telah tersedia di papan informasi pelayanan yang disediakan oleh pihak terminal. Namun, di dalam terminal masih belum terdapat peta jaringan untuk masing-masing trayek baik untuk trayek angkutan kota maupun angkutan antar kota.</p> 	Tidak sesuai
		Nama keberangkatan Jadwal Tarif Peta jaringan			
		Audio : Informasi pelayanan (disebutkan apa saja) Kejadian khusus dan gangguan	Diletakkan ditempat yang mudah didengar oleh pengguna jasa dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dan kebisingan yang ada	Informasi pelayanan berupa audio masih belum tersedia di Terminal Brawijaya yang seharusnya diberikan kepada pengguna oleh pihak terminal sesuai dengan Permenhub Nomor 50 Tahun 2015.	

No	Jenis pelayanan	Uraian	Standar pelayanan terminal tipe B	Kondisi Eksisting	Analisis Kesesuaian
d.	Informasi angkutan lanjutan	Informasi yang disampaikan dalam terminal kepada pengguna jasa sekurang-kurangnya memuat: Jenis angkutan Lokasi angkutan lanjutan Jam pelayanan angkutan lanjutan Jurusan Tarif	Penempatan mudah terlihat dan jelas terbaca	Masih belum tersedia informasi angkutan lanjutan di Terminal Brawijaya seperti yang tertulis di Peraturan menteri Perhubungan Nomor 50 tahun 2015.	Tidak sesuai
e.	Informasi gangguan perjalanan mobil bus	Fasilitas dalam terminal yang memberikan informasi penyebab keterlambatan jadwal perjalanan mobil bus seperti gangguan keamanan, operasional dan keselamatan.	Informasi diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan dan jelas terdengar dengan intensitas suara 20 dB lebih besar dari kebisingan yang ada	Tidak tersedia di Terminal Brawijaya yang seharusnya disediakan oleh pengelola sesuai dengan ketentuan dari Permenhub Nomor 50 tahun 2015	Tidak sesuai
f.	Tempat penitipan barang	Tempat penitipan barang	Tersedia tempat penitipan barang sesuai kebutuhan	Belum tersedia di Terminal Brawijaya sehingga penumpang ataupun pengguna fasilitas terminal masih belum bisa menitipkan barang apabila membawa barang dengan muatan berlebih.	Tidak sesuai
g.	Fasilitas pengisian baterai	Fasilitas pengisian baterai	Fasilitas pengisian baterai (charging corner)	Tidak tersedia fasilitas pengisian baterai seperti yang diinginkan dalam permenhub nomor 50 tahun 2015.	Tidak sesuai
h.	Tempat naik/turun	Memberikan kemudahan penumpang untuk naik ke bus atau turun bus	Tinggi platform sama dengan tinggi lantai bus	Tidak tersedia tempat naik turun berupa ramp	Tidak sesuai
i.	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	Tempat parkir untuk kendaraan baik roda 4 (empat) dan roda 2 (dua)	Tersedia tempat parkir dengan luas disesuaikan dengan lahan yang tersedia	Berdasarkan hasil pengamatan: Tidak terdapat ruang parkir bagi kendaraan pribadi. Kendaraan pribadi biasa diparkir di pelataran kedatangan dan keberangkatan angkutan kota. Selain itu angkutan pribadi biasanya masuk ke area kedatangan dan keberangkatan angkutan bus. Luas fasilitas untuk ruang parkir angkutan bus	Tidak sesuai

No	Jenis pelayanan	Uraian	Standar pelayanan terminal tipe B	Kondisi Eksisting	Analisis Kesesuaian
				<p>AKAP maupun AKDP sudah sesuai dengan luas minimal fasilitas parkir bus menurut Kepmenhub No 31 Tahun 1995. Namun pelataran parkir masih belum memiliki marka dan masih ada perkerasan yang berlubang.</p> <p>Tempat parkir untuk AK dan AD di Terminal Brawijaya menjadi satu dengan pelataran kedatangan dan keberangkatan angkutan AK dan AD. Luas areal kedatangan AK telah memenuhi standar yang telah ditentukan tetapi masih belum dilengkapi dengan rambu-rambu seperti marka sebagai pembatas areal pelataran kedatangan dan jurusan. Luas tempat parkir angkutan AKAP seluas 336 m<sup>2</sup>, luas tempat parkir AKDP 975 m<sup>2</sup>, Luas tempat parkir AK 170 m<sup>2</sup>.</p> 	
j.	Sirkulasi	Sistem sirkulasi dengan memisahkan jalur bus atau kendaraan dalam kota dengan jalur bus atau kendaraan dalam kota dengan jalur bus angkutan antar kota	<p>Ruang terpisah antara angkutan AKDP, AK dan Angdes</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah arah perjalanan</li> <li>2. Frekuensi perjalanan</li> <li>3. Waktu yang diperlukan untuk turun atau naik penumpang</li> </ol>	<p>Berdasarkan hasil pengamatan dilapangan yang terdapat di Terminal Brawijaya, tidak tersedianya pemisah baik berupa pemisahan ruang ataupun separator untuk memisahkan ruang antar angkutan.</p>	Tidak sesuai



No	Jenis pelayanan	Uraian	Standar pelayanan terminal tipe B	Kondisi Eksisting	Analisis Kesesuaian
6	Kesetaraan				
a.	Fasilitas penyandang cacat	Fasilitas yang disediakan untuk pengguna jasa difabel	Terdapat ramp portable atau ramp permanen dengan kemiringan maksimum 20 derajat untuk penyambung dari platform ke kendaraan pengguna Toilet difabel Kursi roda difabel	Tidak tersedia fasilitas penyandang cacat yang dimaksud dalam peraturan menteri perhubungan nomor 50 tahun 2015 yang digunakan untuk kemudahan pengguna jasa difabel berupa ramp portable atau ramp permanen dengan kemiringan maksimum ramp 20 derajat	Tidak sesuai
b.	Ruang menyusui	ibu Ruangan/tempat yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi	Tersedia ruang tertutup khusus beserta fasilitas lengkap untuk ibu menyusui dan bayi	belum tersedia seperti ruang ibu menyusui berupa ruang tertutup yang digunakan untuk ibu menyusui dan bayi yang diperintahkan oleh peraturan menteri perhubungan nomor 50 tahun 2015	Tidak sesuai

Sumber : Hasil Analisis, 2017

#### **4.3 Tinjauan Kesesuaian Lokasi**

Terminal Brawijaya merupakan simpul transportasi yang merupakan awal dan akhir pergerakan transportasi di Kabupaten Banyuwangi dan wilayah sekitarnya. Lokasi Terminal Brawijaya terletak di Kota Banyuwangi. Terminal Brawijaya merupakan terminal dengan tipe B yang berfungsi untuk melayani angkutan kendaraan umum angkutan antar kota antar propinsi, angkutan kota dan angkutan pedesaan. Pada kondisi saat ini, Terminal Brawijaya memiliki fungsi menjadi transit dan sebagai awal atau akhir perjalanan angkutan kota antar provinsi. Hal tersebut dapat dilihat dengan adanya angkutan AKAP Denpasar – Banyuwangi dan Banyuwangi-Yogyakarta PP yang transit, berangkat dan mengakhiri perjalanan di Terminal Brawijaya.

##### **4.3.1 Kebijakan Tata Ruang**

Lokasi Terminal Brawijaya berdasarkan RDTRK Kecamatan Banyuwangi 2013 berada di kawasan dengan peruntukan zona transportasi SPU-2 sub BWP F yang merupakan bagian dari kawasan budi daya yang digunakan untuk menampung fungsi transportasi dalam upaya mendukung kebijakan pengembangan sistem transportasi. Jika ditinjau dari RTRW Kabupaten Banyuwangi 2013, Terminal Brawijaya diarahkan untuk mengoptimalkan fungsinya baik dalam pelayanan peningkatan sarana dan prasarana dalam pengembangan jalur angkutan.

Terminal Brawijaya berbatasan dengan Jalan Brawijaya yang merupakan jalan dengan kelas Arteri Primer. Berdasarkan rencana pola guna lahan pada RDTRK Kecamatan Banyuwangi, guna lahan di sekitar Terminal Brawijaya terdiri dari kawasan perdagangan dan jasa untuk skala kabupaten. Dengan adanya rencana pola guna lahan sebagai kawasan perdagangan dan jasa skala kabupaten tersebut, diharapkan Terminal Brawijaya dapat memberikan pelayanan dan kontribusi dalam pergerakan masyarakat.

Selama ini Terminal Brawijaya Banyuwangi melayani kegiatan transportasi dengan memberikan pelayanan kepada angkutan AKAP, AKDP dan angkutan perkotaan. Terminal Brawijaya sebagai terminal tipe B seharusnya memberikan pelayanan kepada angkutan AKDP, angkutan perkotaan dan angkutan pedesaan. Keberadaan angkutan AKAP yang berada di Terminal Brawijaya dapat mengurangi luas fasilitas yang seharusnya di berikan kepada moda angkutan lain yang sesuai dengan tipe B. Sehingga keberadaan angkutan AKAP seharusnya dibatasi sebagai moda angkutan yang terlayani di dalam terminal sebagai angkutan yang melayani transit di dalam terminal tanpa harus berhenti dan mengurangi kapasitas luas, kinerja operasional dan

pelayanan sesuai dengan kelas tipe B. Sehingga Terminal Brawijaya memerlukan pengoptimalan sesuai dengan kelas dan klasifikasi tipe B. Pengoptimalan Terminal Brawijaya sebagai tipe B dilakukan sesuai dengan arahan pengembangan dari dokumen RTRW Kabupaten Banyuwangi 2013 karena secara teknis operasional tidak diperkenankan adanya 2 (dua) terminal angkutan umum yang memiliki klasifikasi tipe A atau melakukan kinerja operasional yang sama-sama memberikan pelayanan selevel dengan tipe A untuk mengindasi crossing pelayanan antar terminal.

#### **4.3.2 Lokasi**

Keputusan menteri perhubungan nomor 31 tahun 1995 menjelaskan lokasi terminal penumpang tipe B diantaranya adalah terletak di dalam jaringan trayek antar kota dalam provinsi dan terminal terletak di jalan arteri atau kolektor dengan kelas jalan sekurang-kurangnya III B. Terminal Brawijaya bila ditinjau dari letak dalam jaringan trayek sudah sesuai karena dilewati angkutan antar kota dalam propinsi dan angkutan antar kota antar propinsi, sedangkan untuk letak terminal terhadap jalan sudah sesuai karena Jalan Brawijaya memiliki kelas jalan arteri primer II A.

Kriteria selanjutnya adalah jarak antara penumpang tipe B atau terminal Tipe A sekurang-kurangnya 15 Km. Terminal Brawijaya adalah terminal tipe B satu-satunya di Kabupaten Banyuwangi, sedangkan Terminal Tipe A terdapat di Kecamatan Ketapang Banyuwangi yaitu Terminal Sritanjung. Jarak antar terminal sejauh 17.1 Km. Ditinjau dari ketentuan Kepmenhub 31 Tahun 1995 yang disebutkan jarak sekurang-kurangnya 15 Km maka jarak antar dua terminal tipe B dan A tidak sesuai dengan yang ada pada ketentuan standar.

Lahan yang tersedia di Terminal Brawijaya seluas 10.000 m<sup>2</sup>. Sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Kepmenhub 31 Tahun 1995, lahan terminal masih belum sesuai dengan ketentuan minimal yaitu 3 Ha atau 30.000 m<sup>2</sup>. Ditinjau dari syarat dan ketentuan standar yang harus dipenuhi oleh terminal tipe B maka Terminal Brawijaya masih belum memenuhi ketentuan yang diinginkan sesuai dengan Kepmenhub 31 tahun 1995.

#### **4.3.3 Aksesibilitas**

Aksesibilitas dalam hal ini disesuaikan dengan ketentuan standar yang berlaku di Indonesia yaitu Terminal Tipe B adalah akses jalan masuk atau jalan keluar ke dan dari terminal dengan jarak sekurang-kurangnya 50 m. Pintu masuk dan keluar kendaraan umum berada di Jalan Brawijaya. Akses jalan masuk untuk menuju Jalur kedatangan

kendaraan bus di Terminal Brawijaya sejauh 101,77 m dan sejauh 67,7 m dari jalur keberangkatan dan pintu keluar terminal. Berdasarkan kondisi eksisting tersebut, Terminal Brawijaya telah memenuhi akses masuk dan keluar menurut KM 31 1995. Berikut ini adalah rekapitulasi analisis tinjauan kesesuaian lokasi Terminal Brawijaya pada tabel 4.8:

Tabel 4.8

## Rekapitulasi Tinjauan Kesesuaian Lokasi Terminal Brawijaya

No	Sub Variabel	SPM Lokasi Terminal Tipe B	Terminal Brawijaya	Kesesuaian
1.	Rencana Umum tata Ruang	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kepmenhub 31 tahun 1995 pada bagian keempat tentang Lokasi Terminal Pasa 9 disebutkan bahwa Penentuan lokasi terminal penumpang dilakukan dengan memperhatikan rencana kebutuhan lokasi simpul yang merupakan bagian dari rencana umum jaringan transportasi jalan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lokasi Terminal Brawijaya berdasarkan RDTRK Kecamatan Banyuwangi 2013 berada di kawasan dengan peruntukan zona transportasi SPU-2 sub BWP F yang merupakan bagian dari kawasan budi daya yang digunakan untuk menampung fungsi transportasi dalam upaya untuk menampung fungsi transportasi dalam upaya untuk mendukung kebijakan pengembangan sistem transportasi. Jika ditinjau dari RTRW Kabupaten Banyuwangi 2013, Terminal Brawijaya diarahkan untuk mengoptimalkan fungsinya baik dalam pelayanan peningkatan sarana dan prasarana dalam pengembangan jalur angkutan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Terminal ditinjau dengan Rencana Umum Tata Ruang yang ada telah sesuai seperti yang di maksud pada Kepmenhub 31 tahun 1995.</li> </ul>
2	Lokasi terminal	Kepmenhun 31 tahun 1995 pasal 11 menyebutkan: <ul style="list-style-type: none"> <li>Terletak dalam jaringan trayek antar kota dalam propinsi</li> <li>Terletak di jalan arteri dengan kelas jalan sekurang-kurangnya IIIB</li> <li>Jarak antara dua terminal penumpang tipe B dengan terminal penumpang tipe A sekurang-kurangnya 15 km di Pulau Jawa dan 30 Km di pulau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Terminal Brawijaya Banyuwangi terletak pada jaringan jalan antar propinsi Denpasar-Banyuwangi-Surabaya dan sebaliknya yaitu jalan Brawijaya. Hierarki jalan Brawijaya adalah jalan Arteri Primer.</li> <li>Terminal Brawijaya terletak pada jaringan arteri primer Denpasar-Banyuwangi-Surabaya. Jalur tersebut merupakan jalur yang melayani angkutan Antar kota dalam Propinsi dan antar kota antar propinsi</li> <li>Jarak antara dua terminal Tipe B yaitu Terminal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lokasi Terminal Brawijaya dilihat dari letak jaringan trayek sudah sesuai dengan yang di maksud pada peraturan standar. Namun untuk kesediaan lahan yang terdapat pada Terminal Brawijaya masih belum sesuai dengan yang dimaksud pada Kepmenhub 31 tahun 1995.</li> </ul>

No	Sub Variabel	SPM Lokasi Terminal Tipe B	Terminal Brawijaya	Keseuaian
		lainnya • Tersedia lahan sekurang-kurangnya 3 ha untuk terminal di pulau jawa dan sumatera dan 2 ha untuk terminal di pulau lainnya	Brawijaya Banyuwangi dengan Terminal Tipe A Banyuwangi sejauh 17,11 km • lahan untuk Terminal Brawijaya seluas 1 ha	
3	Aksesibilitas	• Mempunyai akses jalan masuk atau jalan keluar ke dan dari terminal dengan jarak sekurang-kurangnya 50 m di pulau jawa dan 30 m di pulau lainnya, dihitung dari jalan ke pintu keluar atau masuk terminal	• Pintu masuk dan keluar kendaraan umum berada di Jalan Brawijaya. Akses jalan masuk untuk menuju Jalur kedatangan kendaraan bus di Terminal Brawijaya sejauh 101,77 m dan sejauh 67,7 m dari jalur keberangkatan dan pintu keluar terminal.	• Akses jalan masuk dan keluar belum memenuhi ketentuan standar pelayanan minimal yang ditentukan oleh Kepmenhub 31 tahun 1995.

Sumber: Hasil Analisis, 2017

#### 4.4 Moda Angkutan Umum dalam Terminal

Terminal Brawijaya adalah terminal dengan tipe B yang berfungsi untuk melayani kendaraan umum diantaranya angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan kota dan angkutan desa atau perdesaan. Berikut ini merupakan kondisi moda angkutan umum yang terdapat di dalam Terminal Brawijaya:

##### A. Angkutan Kota Antar Provinsi (AKAP)

Angkutan antar kota antar provinsi melayani penumpang yang hendak bertujuan dari satu kota ke kota lain melalui daerah/kabupaten lebih dari satu provinsi dengan menggunakan angkutan bus umum. Trayek AKAP yang melewati dan masuk kedalam Terminal Brawijaya terdiri dari dua trayek yaitu Banyuwangi – Denpasar, Denpasar – Banyuwangi dan Banyuwangi – Yogya, Yogya – Banyuwangi. Angkutan AKAP yang terdapat di Terminal Brawijaya bukanlah trayek dominan karena pada dasarnya Terminal Brawijaya adalah terminal bertipe B. Trayek AKAP tersebut dalam pelayanannya merupakan trayek yang transit di Terminal Brawijaya. Trayek AKAP yang melewati Terminal Brawijaya dikarenakan lokasi Terminal Brawijaya dilewati Jalur Arteri Primer sehingga Bus AKAP yang akan menuju Pulau Bali atau Provinsi Bali akan melewati Terminal Brawijaya. Berikut ini adalah data jumlah harian AKAP yang masuk ke Terminal Brawijaya Banyuwangi:



Tabel 4.9  
Jumlah Keluar Masuk Bus AKAP (*Weekday*)

	Banyuwangi - Denpasar	Banyuwangi - Yogya
Waktu		
07.00-08.00	0	0
08.00-09.00	0	1
09.00-10.00	0	1
10.00-11.00	2	1
11.00-12.00	2	0
12.00-13.00	1	0
13.00-14.00	2	0
14.00-15.00	0	0
15.00-16.00	0	1
16.00-17.00	0	1
17.00-18.00	0	1
18.00-19.00	0	1
Jumlah	7	7

Sumber: Hasil Survei, 2017

Dari hasil pengamatan dan pencatatan kendaraan keluar masuk di dalam terminal tabel 4.9, kendaraan umum AKAP masuk pada jam atau waktu tertentu pada waktu *weekday*. Kendaraan keluar masuk untuk angkutan AKAP pada saat *weekday* untuk angkutan Banyuwangi-Denpasar memiliki rata-rata jumlah kendaraan 1 kendaraan perjam, Banyuwangi – Yogyakarta 1 kendaraan perjam. Angkutan Banyuwangi – Denpasar masuk dan keluar Terminal Brawijaya pada rentang waktu pukul 10.00 hingga pukul 13.00, sedangkan angkutan Banyuwangi – Yogyakarta pada pagi pukul 08.00 – 11.00 dan sore hari pukul 15.00 – 19.00.

Tabel 4.10  
Jumlah Keluar Masuk Bus AKAP (*Weekend*)

	Banyuwangi-Denpasar	Banyuwangi-Yogya
Waktu		
07.00-08.00	0	0
08.00-09.00	2	1
09.00-10.00	4	0
10.00-11.00	4	0
11.00-12.00	4	0
12.00-13.00	2	0
13.00-14.00	4	0
14.00-15.00	2	2
15.00-16.00	1	1
16.00-17.00	0	2
17.00-18.00	0	0
18.00-19.00	1	0

	Banyuwangi-Denpasar	Banyuwangi-Yogya
Jumlah	24	6

Sumber: Hasil Survei, 2017

Kendaraan keluar masuk untuk angkutan AKAP pada tabel 4.10 saat *weekend* untuk angkutan Banyuwangi-Denpasar memiliki rata-rata jumlah kendaraan 2 kendaraan perjam, Banyuwangi – Yogyakarta 1 kendaraan perjam. Angkutan Banyuwangi-Denpasar masuk dan keluar Terminal Brawijaya pada pukul 08.00 hingga malam hari pukul 19.00. Hal tersebut terjadi karena angkutan umum Banyuwangi – Denpasar banyak digunakan masyarakat untuk berangkat bekerja di Pulau Bali maupun pulang ke Banyuwangi dan daerah sekitarnya. Angkutan Banyuwangi – Yogyakarta di waktu *weekend* masih memiliki kecenderungan datang dan berangkat di saat sore hari atau diantara pukul 14.00 sampai pukul 17.00. Angkutan umum trayek Banyuwangi-Denpasar pada waktu *weekend* merupakan angkutan yang paling banyak keluar masuk terminal sebanyak 24 angkutan.

#### B. Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP)

Angkutan Kota Dalam Provinsi melayani kebutuhan penumpang dengan tujuan perjalanan satu kota ke kota lain yang melalui daerah kabupaten/kota yang masih dalam satu daerah provinsi menggunakan angkutan bus. Trayek AKDP yang dilayani Terminal Brawijaya antara lain Banyuwangi – Malang – Trenggalek, Banyuwangi – Surabaya, Banyuwangi – Situbondo. Berikut ini adalah jumlah bus keluar masuk Terminal Brawijaya untuk angkutan AKDP:

Tabel 4.11  
Jumlah Keluar Masuk Bus AKDP (*Weekday*)

	Banyuwangi-Situbondo	Banyuwangi-Surabaya	Banyuwangi-Trenggalek
Waktu			
07.00-08.00	2	1	0
08.00-09.00	2	1	0
09.00-10.00	3	1	1
10.00-11.00	3	1	0
11.00-12.00	1	2	1
12.00-13.00	0	0	0
13.00-14.00	0	2	0
14.00-15.00	0	1	1
15.00-16.00	0	1	1
16.00-17.00	0	1	1
17.00-18.00	0	2	0
18.00-19.00	0	1	0
Jumlah	11	14	5

Sumber: Hasil Survei, 2017

Berdasarkan hasil pengamatan jurusan trayek Banyuwangi-Situbondo masuk dan keluar terminal pada tabel 4.11 waktu pagi mulai jam 06.00 hingga 12.00 siang. Kendaraan keluar masuk untuk angkutan AKDP pada saat *weekday* untuk angkutan Banyuwangi – Situbondo memiliki rata-rata jumlah kendaraan 1 kendaraan perjam, Banyuwangi – Surabaya 1 kendaraan perjam, Banyuwangi – Trenggalek 1 kendaraan perjam. Angkutan Banyuwangi – Situbondo datang dan berangkat dari Terminal Brawijaya pada waktu *weekday* cenderung berada di pagi pada pukul 07.00 hingga pukul 12.00. Angkutan Banyuwangi – Situbondo dalam kondisi eksisting mengangkut penumpang lokal. Angkutan Banyuwangi – Surabaya yang masuk dan keluar terminal sepanjang hari dari mulai pagi pukul 07.00 hingga pukul 19.00. Sedangkan angkutan Banyuwangi – Trenggalek memiliki jadwal keberangkatan dan kedatangan angkutan menuju Trenggalek pada siang dan sore hari. Angkutan Banyuwangi – Surabaya merupakan angkutan dengan jumlah angkutan umum paling banyak melayani pada saat *weekday* dengan 14 angkutan dalam waktu sehari..

Tabel 4.12

Jumlah Keluar Masuk AKDP (*Weekend*)

	Banyuwangi-Situbondo	Banyuwangi-Surabaya	Banyuwangi-Trenggalek
Waktu			
07.00-08.00	2	2	0
08.00-09.00	3	0	1
09.00-10.00	4	2	1
10.00-11.00	1	0	0
11.00-12.00	0	4	1
12.00-13.00	0	1	0
13.00-14.00	0	4	1
14.00-15.00	1	1	1
15.00-16.00	0	1	1
16.00-17.00	0	3	1
17.00-18.00	0	1	0
18.00-19.00	0	2	0
Jumlah	11	21	7

Sumber: Hasil Survei, 2017

Kendaraan keluar masuk untuk angkutan AKDP pada tabel 4.12 saat *weekend* untuk angkutan Banyuwangi – Situbondo memiliki rata-rata jumlah kendaraan 1 kendaraan perjam, Banyuwangi-Surabaya 2 kendaraan perjam, Banyuwangi Trenggalek 1 kendaraan perjam. Angkutan Banyuwangi – Situbondo datang dan berangkat dari Terminal Brawijaya pada waktu *weekend* cenderung berada di pagi pada pukul 07.00 hingga pukul 12.00. Angkutan. Angkutan Banyuwangi – Surabaya yang masuk dan

keluar terminal sepanjang hari terjawab dari mulai pagi pukul 07.00 hingga pukul 19.00 dan memiliki kecenderungan padat pada pukul 11.00 hingga pukul 14.00. Sedangkan angkutan Banyuwangi – Trenggalek memiliki jadwal keberangkatan dan kedatangan angkutan menuju Trenggalek pada siang dan sore hari pada saat *weekend*. Angkutan Banyuwangi – Surabaya merupakan angkutan dengan jumlah angkutan umum paling banyak melayani pada saat *weekend* dengan 21 angkutan dalam sehari.

### C. Angkutan Kota (AK) dan Angkutan Desa (AD)

Berdasarkan Keputusan Menteri perhubungan 35 tahun 2003 angkutan kota adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu daerah kota atau wilayah ibukota kabupaten dengan menggunakan mobil bus atau mobil penumpang umum yang terikat dalam trayek, sedangkan angkutan desa adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam daerah kabupaten yang tidak termasuk dalam trayek kota yang berada pada wilayah ibukota kabupaten dengan menggunakan mobil bus atau mobil penumpang umum yang terkait dalam trayek. Terminal Brawijaya dalam pelaksanaannya diantara angkutan kota dan angkutan desa yang masih beroperasi sekarang hanyalah angkutan kota. Minat penumpang untuk menggunakan angkutan desa berkurang akibat masyarakat lebih memilih angkutan pribadi seperti mobil dan sepeda motor untuk menuju tujuan. Berikut ini adalah angkutan kota yang dilayani oleh Terminal Brawijaya:

Tabel 4.13

Trayek Angkutan Kota Terminal Brawijaya

No	Trayek	Jurusan	Jumlah
1.	Lin 1 dari Terminal Brawijaya	Terminal Brawijaya - Jl. Adi Sucipto - Jl. A. Yani PB. Sudirman - Jl. Jend. Basuki Rachmad masuk Terminal Blambangan	11
	Lin-1 dari Terminal Blambangan	Terminal Blambangan - Jl. Basuki Rachmad - Jl. DI. Panjaitan - Jl. Kartini - Jl. Surati - Jl. Banterang - Jl. Dr. Wahidin Sudiro Husodo - Jl. Dr. Sutomo - Jl. Jend. A. Yani - Jl. Adi Sucipto - Jl. Brawijaya masuk terminal Brawijaya	
2.	Lin 2 dari Terminal Brawijaya	Terminal Brawijaya - Jl. Brigjen Katamso - Jl. Kolonel sugiono - Jl. S. Hariyono A Kapt. Piere Tendean - Jl. Kartini - Jl. Banterang - Jl. Sritanjung PB. Sudirman - Jl. Jend. Basuki Rachmad masuk Terminal Blambangan	6
	Lin 2 dari Terminal Blambangan		

No	Trayek	Jurusan	Jumlah
		Terminal Blambangan - Jl. Basuki Rachmad - Jl. DI. Panjaitan - Jl. Surati - Jl. Banterang - Jl. Kartini - Jl. Kapt. Piere Tendean - Jl. S. Hariyono A - Jl. Kol. Sugiono - Jl. Kapt. Sanyoto - Jl. Brigjen Katamso - Jl. Adi Sucipto - Jl. Brawijaya masuk terminal Brawijaya	
3.	Lin 4 dari Terminal Brawijaya	Terminal Brawijaya Jl. Gajah Mada Jl. LetKol Istiglah Jl. Kapt. Ilyas PB. Sudirman Jl. Jend. Basuki Rachmad masuk Terminal Blambangan	4
	Lin 4 dari Terminal Blambangan	Terminal Blambangan Jl. Basuki Rachmad Jl. DI. Panjaitan Jl. Surati Jl. Banterang - Jl. Sritanjung - Jl. Kapt. Ilyas - Jl. LetKol Istiglah - Jl. Gajah Mada - Jl. Brawijaya masuk Terminal Brawijaya	
4.	Lin 5 dari Terminal Brawijaya	Terminal Brawijaya - Jl. Brawijaya - Jl. Gajah Mada - Jl. Hayam Wuruk - Jl. MH. Thamrin - Jl. Jend. Basuki Rachmad masuk Terminal Brawijaya - P.P	3
5.	Lin 8 dari Terminal Brawijaya	Terminal Brawijaya - Jl. Brawijaya - Jl. Adi Sucipto - Jl. A. Yani - Jl. Jagung Suprpto - Hos Cokro Aminoto - Jl. Patimura - terminal sasak perot - Jl. Kuntulan - Stasiun Karangasem - A. Barong - Jl. Brawijaya - masuk Terminal Brawijaya - P.P	2

Sumber : Dinas Perhubungan, komunikasi dan Informastika Kabupaten Banyuwangi 2016

Angkutan kota yang dilayani Terminal Banyuwangi terdiri dari 6 trayek yaitu trayek lin 1, lin 2, lin 4, lin 5 dan lin 8. Jumlah angkutan perkotaan yang paling banyak adalah lin 1 dengan 11 armada angkutan yang masih aktif. Sedangkan angkutan lin 8 adalah memiliki jumlah angkutan yang paling sedikit aktif di Terminal Brawijaya sejumlah 2 unit.

#### 4.5 Karakteristik Pengguna Terminal

Karakteristik pengguna terminal dalam hal ini adalah penumpang angkutan umum yang dibedakan kedalam beberapa hal antara lain usia, jenis kelamin, mata pencaharian, moda menuju terminal dan tujuan perjalanan. Berikut ini adalah hasil rekapitulasi karakteristik pengunjung Terminal Brawijaya:



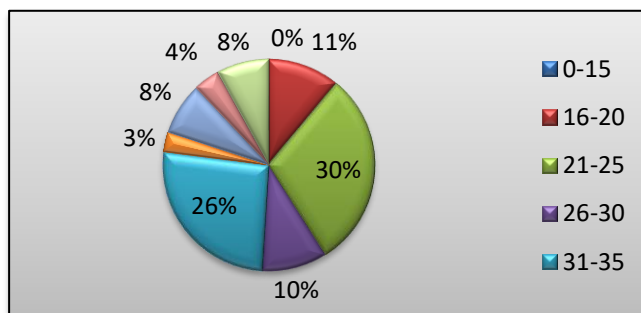
Tabel 4.14  
Rekapitulasi Pengguna Terminal

Karakteristik Pengguna	Sub Variabel	AKAP	AKDP	AK	Jumlah	Persentase
usia	0-15	0	0	0	0	0%
	16-20	7	33	2	42	11%
	21-25	16	94	9	119	30%
	26-30	11	25	2	38	10%
	31-35	29	72	4	105	26%
	36-40	3	7	3	13	3%
	41-45	12	10	11	33	8%
	46-50	5	5	5	15	4%
	>50	4	21	8	33	8%
Jenis kelamin	Laki-laki	55	179	21	255	64%
	Perempuan	32	88	23	143	36%
Pekerjaan	Pns/tni	8	10	0	18	5%
	Karyawan	21	26	0	47	12%
	Wirausaha	30	142	33	205	52%
	Pelajar	10	39	2	51	13%
	Irt	14	45	9	68	17%
	Lainnya	4	5	0	9	2%
Moda yang digunakan	Sepeda motor	23	153	16	192	48%
	Mobil	52	70	0	122	31%
	Jalan kaki	3	16	6	25	6%
	Angkot	8	15	13	36	9%
	Transit	1	13	9	23	6%
Maksud perjalanan	Bekerja	34	139	17	190	48%
	Pendidikan	8	39	2	49	12%
	Rekreasi	25	28	2	55	14%
	Kunjungan sosial	19	49	19	87	22%
	Lainnya	1	12	4	17	4%

Sumber : Hasil Survei, 2017

#### A. Karakteristik Penumpang berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil kuisisioner yang disebar kepada penumpang terminal, berikut ini adalah karakteristik pengunjung Terminal Brawijaya berdasarkan usia:

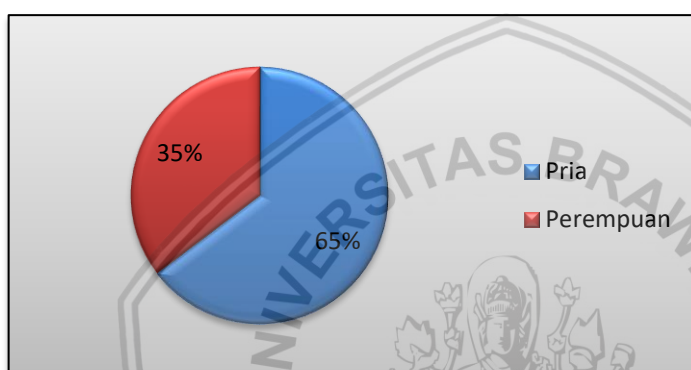


*Gambar 4.23* Karakteristik Penumpang Berdasarkan Usia  
Sumber: Hasil Survei, 2017

Berdasarkan hasil survei bahwa pengunjung terminal didominasi oleh pengunjung dengan usia 21-25 dan 31-35 tahun. Usia-usia tersebut merupakan usia produktif yang kebanyakan melakukan perjalanan untuk bekerja. Persentase kecil antara lain rentang umur >50 tahun yang memiliki persentase 8 persen menggambarkan terdapat pengguna terminal yang berusia lanjut.

#### B. Karakteristik Pengguna Terminal Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan dari hasil kuisioner, karakteristik pengunjung Terminal Brawijaya berdasarkan jenis kelamin:

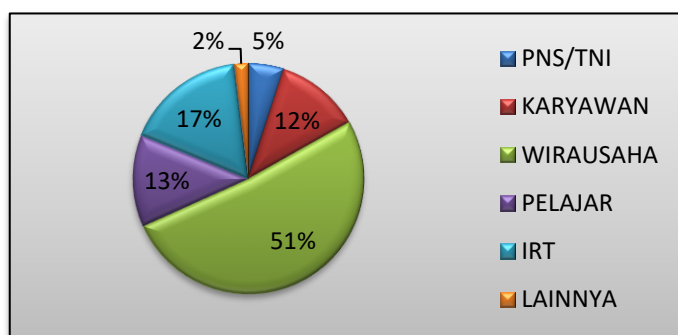


*Gambar 4.24* Karakteristik Pengunjung Terminal Brawijaya Berdasarkan Jenis Kelamin  
Sumber: Hasil Survei, 2017

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan kepada pengguna terminal, diketahui bahwa jumlah pengguna terminal laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan perempuan yaitu 64% berbanding 36%. Dengan diketahui karakteristik pengguna berdasarkan jenis kelamin tersebut dapat digunakan untuk merencanakan peningkatan pelayanan fasilitas terminal seperti penyediaan area merokok bagi laki-laki maupun ruang ibu menyusui bagi perempuan.

#### C. Karakteristik Pengunjung Terminal berdasarkan Mata Pencarian

Berdasarkan hasil kuisioner yang diberikan, karakteristik pengunjung Terminal Brawijaya berdasarkan mata pencarian:

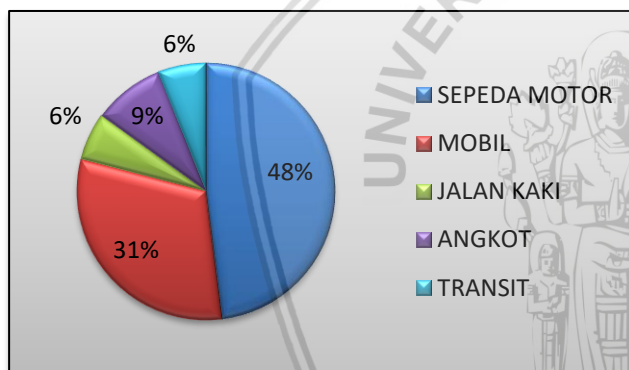


*Gambar 4.25* Karakteristik Pengunjung Terminal Berdasarkan Mata Pencapaian  
Sumber: Hasil Survei 2017

Berdasarkan hasil kuisioner yang telah disebar kepada pengunjung terminal diketahui persentase terbesar pengunjung terminal adalah pengunjung yang memiliki pekerjaan wiraswasta dengan persentase 51%. Selain itu, persentase yang hampir merata diantara lain adalah pengunjung yang bekerja sebagai PNS/TNI, karyawan, pelajar. Berkaitan dengan pelayanan Terminal Brawijaya, perlu adanya kepastian jadwal baik berupa jadwal kedatangan maupun jadwal keberangkatan kendaraan angkutan umum yang baik.

#### D. Karakteristik pengunjung Terminal Berdasarkan Moda yang digunakan Menuju Terminal

Berdasarkan hasil kuisioner yang disebar kepada pengunjung terminal, berikut ini adalah karakteristik dari pengunjung terminal berdasarkan moda yang digunakan menuju terminal:



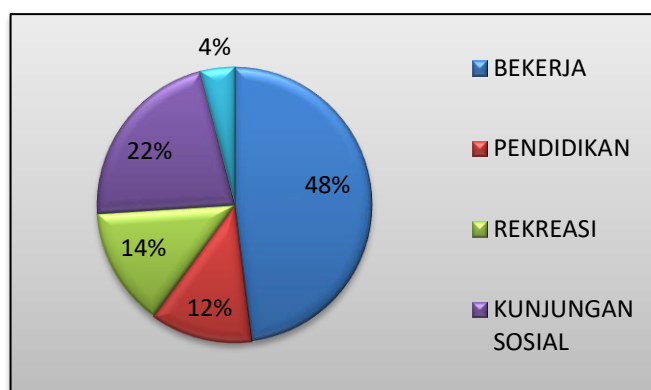
*Gambar 4.26* Karakteristik Pengunjung Terminal Berdasarkan Moda yang Digunakan Menuju Terminal

Sumber: Hasil Survei, 2017

Berdasarkan hasil kuisioner yang telah disebar dapat diketahui bahwa persentase terbesar moda yang digunakan oleh pengunjung yang menuju ke terminal adalah sepeda motor sebesar 48%, sedangkan persentase dari moda yang digunakan menuju terminal berupa jalan kaki, angkot dan transit sebesar 6% untuk jalan kaki, 9% untuk angkot dan 6% untuk transit. Banyaknya pengguna terminal yang menggunakan moda sepeda motor menuju terminal dapat diakibatkan karena angkutan kota yang semakin jarang masuk kedalam terminal dan waktu tunggu yang lama pada angkutan kota dan semakin sulitnya angkutan kota untuk ditemui.

#### E. Karakteristik Pengunjung Terminal Berdasarkan Maksud Perjalanan

Berdasarkan hasil kuisioner yang disebar kepada pengunjung terminal, berikut ini adalah karakteristik dari pengunjung terminal berdasarkan maksud perjalanan:



Gambar 4.27 Karakteristik Pengunjung Terminal Berdasarkan Maksud Perjalanan  
Sumber: Hasil Survei, 2017

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan dengan menyebar kuisioner dapat diketahui persentase pengunjung terminal dengan tujuan bekerja memiliki persentase terbesar 48%. Pengguna terminal yang bertujuan bekerja merupakan pengunjung terminal yang memiliki pekerjaan antara lain TNI/PNS maupun wiraswasta.

## 4.6 Analisis Kinerja Operasional Terminal

### 4.6.1 Headway

*Headway* adalah frekuensi pelayanan yang ditunjukkan dari selisih waktu antara kendaraan umum yang melewati suatu titik tertentu. *Headway* time akan berpengaruh pada lamanya penumpang dalam menunggu kedatangan angkutan umum. Pengamatan *headway* dilakukan di ruang keberangkatan angkutan umum. Berikut adalah hasil pengamatan *Headway* time angkutan umum:

Tabel 4.15  
*Headway Angkutan Weekday*

Headway Angkutan <i>Headway</i> eksisting		Sk Perhubungan Darat No 687 Tahun 2002	Dirjen Darat Analisis
Trayek			
AKAP			
Banyuwangi-Denpasar	85 menit	5-10 menit	Tidak sesuai
Banyuwangi-Jogja	60 menit		Tidak sesuai
AKDP			Tidak sesuai
Banyuwangi-Situbondo	27 menit		Tidak sesuai
Banyuwangi-Surabaya	108 menit		Tidak sesuai
Banyuwangi-Trenggalek	93 menit		Tidak sesuai

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Tabel 4.16  
*Headway Angkutan Weekend*

Trayek	Headway eksisting	Sk Dirjen Perhubungan Darat No 687 Tahun 2002	Analisis
--------	-------------------	---	----------

Trayek	Headway eksisting	Sk Dirjen Perhubungan Darat No 687 Tahun 2002	Analisis
AKAP			
Banyuwangi-Denpasar	32 menit	5-10 menit	Tidak sesuai
Banyuwangi-Jogja	97 menit	5-10 menit	Tidak sesuai
AKDP			
Banyuwangi-Situbondo	42 menit	5-10 menit	Tidak sesuai
Banyuwangi-Surabaya	42 menit	5-10 menit	Tidak sesuai
Banyuwangi-Trenggalek	84 menit	5-10 menit	Tidak sesuai

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Berdasarkan hasil analisis *headway* pada tabel 4.15 dan tabel 4.16 yang telah diketahui rata-rata bahwa semua trayek yang berangkat di Terminal Brawijaya masih tidak sesuai dengan standar *headway* yang ditentukan SKdirjen 687 Tahun 2002 selama 5-10 menit. *Headway time* yang paling pendek atau cepat di waktu *weekday* untuk angkutan umum bus AKAP adalah trayek jurusan Banyuwangi-Yogyakarta sebesar 60 menit, sedangkan untuk angkutan AKDP yaitu Banyuwangi-Situbondo dengan *headway time* 27 menit. *Headway time* pada waktu *weekend* untuk AKAP waktu terpendek pada Banyuwangi-Denpasar yaitu sebesar 32 Menit, sedangkan untuk angkutan AKDP waktu terpendek untuk menunggu angkutan pada Banyuwangi-Situbondo dan Banyuwangi-Surabaya dengan nilai *headway time* 42 menit.

#### 4.6.2 Load Factor Weekday

*Load factor* adalah gambaran persentase kapasitas eksisting terhadap kapasitas maksimum yang dimiliki oleh angkutan umum. *Load factor* suatu angkutan umum memiliki nilai standar di Indonesia sebesar 70%-100%.

##### A. Load factor AKAP

Berikut ini merupakan hasil analisis *load factor* armada AKAP di Terminal Brawijaya pada waktu *weekday*:

Tabel 4.17

Analisis *Load Factor* AKAP Trayek Banyuwangi – Yogyakarta *Weekday* (Datang)

07.00-11.00			11.00-15.00			15.00– 19.00		
Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata
7	0,12	14%						
10	0,17							
8	0,13							

Sumber: Hasil Analisis, 2017



Tabel 4.18

Analisis *Load Factor* AKAP Jogja – Banyuwangi *Weekday* (Pergi)

(07.00 - 11.00)			11.00-15.00			15.00-19.00		
Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata
			7	0,12		8	0,13	
					12%	6	0,10	11%
						5	0,08	

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Berdasarkan hasil analisis *Load factor* angkutan AKAP pada tabel 4.17 dan tabel 4.18 yang dilayani oleh Terminal Brawijaya diketahui rata-rata *load factor* tertinggi didapatkan pada trayek Banyuwangi-Yogyakarta 14% saat angkutan datang dan 12% saat angkutan akan berangkat.

Berikut ini adalah hasil analisis *load factor* angkutan AKAP Denpasar—Banyuwangi di Terminal Brawijaya saat *weekday*:

Tabel 4.19

Analisis *Load Factor* AKAP Banyuwangi – Denpasar *Weekday* (Datang)

07.00-11.00			11.00-15.00			15.00– 19.00		
Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata
14	0,23		30	0,50				
8	0,13		20	0,33				
		18%	21	0,35	38%			
			23	0,38				
			19	0,32				

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Tabel 4.20

Analisis *Load Factor* AKAP Banyuwangi – Denpasar *Weekday* (Pergi)

07.00-11.00			11.00-15.00			15.00– 19.00		
Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata
11	0,18		17	0,28				
17	0,28		5	0,08				
7	0,12		12	0,20				
15	0,25		15	0,25				
14	0,23	20%	8	0,13	19%			
13	0,22		5	0,08				
16	0,27		9	0,15				
18	0,30		22	0,37				
7	0,12		12	0,20				
4	0,07							

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Hasil analisis *load factor* pada tabel 4.19 dan tabel 4.20 yang dilayani oleh Terminal Brawijaya memiliki nilai tertinggi *load factor* pada kedatangan angkutan sebesar 38 persen dan rata-rata tertinggi *load factor* saat kendaraan pergi adalah 20 persen.

#### B. *Load Factor* AKDP

Berikut ini adalah hasil analisis *Load factor* untuk angkutan AKDP yang dilayani oleh Terminal Brawijaya pada waktu *weekday*:

Tabel 4.21

Analisis *Load Factor* Angkutan AKDP Banyuwangi – Surabaya *Weekday* (Datang)

07.00-11.00			11.00-15.00			15.00-19.00		
Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata
10	0,17	28%	26	0,43	39%	8	0,13	12%
12	0,20		10	0,17		8	0,13	
15	0,25		29	0,48		5	0,08	
14	0,23		28	0,47				
32	0,53							

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Tabel 4.22

Analisis *Load Factor* AKDP Banyuwangi – Surabaya *Weekday* (Pergi)

07.00-11.00			11.00-15.00			15.00-19.00		
Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata
4	0,07	8%	6	0,10	12%	12	0,2	20%
6	0,10		7	0,12				
			8	0,13				

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Berdasarkan hasil analisis *Load factor* angkutan AKDP yang dilayani oleh Terminal Brawijaya diketahui rata-rata *load factor* tertinggi didapatkan pada trayek Banyuwangi-Surabaya sebesar 39 persen saat angkutan datang sesuai tabel 4.21 dan 20 persen saat angkutan pergi pada tabel 4.22.

Tabel 4.23

Analisis *Load Factor* Angkutan AKDP Banyuwangi – Trenggalek *Weekday* (Datang)

07.00-11.00			11.00-15			15.00-19		
Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata
15	0,25	18%						
6	0,1							

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Tabel 4.24

Analisis *Load Factor* Angkutan AKDP Banyuwangi – Trenggalek *Weekday* (Pergi)

07.00-11.00			11.00-15.00			15.00-19.00		
Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata
			7	0,12		13	0,22	
			7	0,12	12%	7	0,12	14%
						6	0,10	
						8	0,13	

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Berdasarkan hasil analisis *Load factor* angkutan AKDP yang dilayani oleh Terminal Trenggalek pada Tabel 4.23 diketahui rata-rata *load factor* tertinggi didapatkan hasil rata-rata tertinggi untuk angkutan yang datang sebesar 18 persen pada rentang pukul 07.00-11.00. Pada Tabel 4.24 angkutan AKDP Trenggalek-Banyuwangi memiliki rata-rata terbesar *load factor* angkutan pergi sebesar 14 persen pada rentang waktu 15.00-19.00.

Tabel 4.25

Analisis *Load Factor* Angkutan AKDP Banyuwangi – Situbondo *Weekday* (Datang)

07.00-11.00			11.00-15.00			15.00-19.00		
Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata
10	0,40		24	0,96				
11	0,44		9	0,36				
18	0,72							
16	0,64							
15	0,60							
12	0,48	50%			66%			
10	0,40							
15	0,60							
16	0,64							
3	0,12							

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Tabel 4.26

Analisis *Load Factor* Angkutan AKDP Banyuwangi – Situbondo *Weekday* (Pergi)

07.00-11.00			11.00-15.00			15.00-19.00		
Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata
12	0,48		10	0,4				
12	0,48							
14	0,56	36%			40%			
10	0,4							
7	0,28							

07.00-11.00			11.00-15.00			15.00-19.00		
Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata
10	0,4							
6	0,24							
10	0,4							
8	0,32							
2	0,08							

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Berdasarkan hasil analisis *Load factor* angkutan AKDP yang dilayani oleh Terminal Brawijaya pada Tabel 4.25 diketahui rata-rata *load factor* tertinggi didapatkan hasil rata-rata tertinggi untuk angkutan yang datang sebesar 66 persen pada rentang pukul 11.00-15.00. Pada Tabel 4.26 angkutan AKDP Banyuwangi-Situbondo yang pergi memiliki rata-rata terbesar loadfactor sebesar 40 persen pada rentang waktu 11.00-15.00.

#### 4.6.3 Load Factor Weekend

##### A. Load Factor AKAP

Berikut ini merupakan hasil analisis *load factor* armada AKAP di Terminal Brawijaya yang dilakukan peneliti pada waktu *weekend*:

Tabel 4.27

Analisis *Load Factor* Angkutan AKAP Yogya – Banyuwangi Weekend (Datang)

07.00-11.00			11.00-15.00			15.00-19.00		
Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata
6	0,1		9	0,14				
7	0,12	16%			14%			
15	0,25							

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Tabel 4.28

Analisis *Load Factor* Angkutan AKAP Yogya – Banyuwangi Weekend (Pergi)

07.00-11.00			11.00-15.00			15.00-19.00		
Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata
18	0,3		10	0,17		14	0,23	
		30%	7	0,12	24%	15	0,25	24%
			25	0,42				

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Berdasarkan hasil analisis *Load factor* angkutan AKAP yang dilayani oleh Terminal Brawijaya pada Tabel 4.27 diketahui rata-rata *load factor* tertinggi didapatkan hasil rata-rata tertinggi untuk angkutan yang datang sebesar 16 persen pada rentang pukul 07.00-11.00. Pada Tabel 4.28 angkutan AKAP Banyuwangi-Yogya memiliki rata-rata terbesar *load factor* sebesar 30 persen saat pergi pada rentang waktu 07.00-11.00.

Berikut ini adalah hasil analisis *load factor* angkutan AKAP Denpasar-Banyuwangi di saat *Weekend*:

Tabel 4.29

Analisis *Load Factor* Angkutan AKAP Denpasar – Banyuwangi *Weekend* (Datang)

07.00-11.00			11.00-15.00			15.00-19.00		
Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata
11	0,18	20,4%	17	0,28	19%			
17	0,28		5	0,08				
7	0,12		12	0,20				
15	0,25		15	0,25				
14	0,23		8	0,13				
13	0,22		5	0,08				
16	0,27		9	0,15				
18	0,30		22	0,37				
7	0,12		12	0,20				
4	0,07							

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Tabel 4.30

Analisis *Load Factor* Angkutan AKAP Denpasar – Banyuwangi *Weekend* (Pergi)

07.00-11.00			11.00-15.00			15.00-19.00		
Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata
15	0,25	26%	20	0,33	31%			
17	0,28		12	0,20				
10	0,17		22	0,37				
20	0,33		17	0,28				
19	0,32		10	0,17				
20	0,33		11	0,18				
16	0,27		19	0,32				
22	0,37		32	0,53				
8	0,13		22	0,37				
9	0,15							

Sumber : Hasil Analisis, 2017



Hasil analisis *load factor* yang telah dilakukan dihasilkan nilai rata-rata tertinggi *load factor* pada tabel 4.29 sebesar 20,4 persen pada waktu 07.00-11.00 untuk kendaraan datang serta rata-rata tertinggi pada tabel 4.30 sebesar 31 persen saat kendaraan pergi dari Terminal Brawijaya di rentang pukul 11.00-15.00.

#### B. *Load Factor* AKDP

Berikut ini merupakan hasil analisis *load factor* armada AKDP *weekend* di Terminal Brawijaya:

Tabel 4.31

Analisis *Load Factor* Angkutan AKDP Banyuwangi – Surabaya *Weekend* (Datang)

07.00-11.00			11.00-15.00			15.00-19.00		
Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata
5	0,08	13%	5	0,08	16%	20	0,33	24%
5	0,08		9	0,15		18	0,30	
8	0,13		4	0,07		22	0,37	
13	0,22		6	0,10		12	0,20	
			9	0,15		9	0,15	
			15	0,25		10	0,17	
			20	0,33		8	0,13	

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Tabel 4.32

Analisis *Load Factor* Angkutan AKDP Banyuwangi – Surabaya *Weekend* (Pergi)

07.00-11.00			11.00-15.00			15.00-19.00		
Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata
4	0,07	18%	18	0,30	24%	15	0,25	15%
4	0,07		16	0,27		8	0,13	
7	0,12		5	0,08		14	0,23	
8	0,13		8	0,13		15	0,25	
18	0,30		20	0,33		17	0,28	
16	0,27		19	0,32		4	0,07	
17	0,28		7	0,12		4	0,07	
5	0,08		8	0,13		5	0,08	
14	0,23		8	0,13		4	0,07	
20	0,33		15	0,25		6	0,10	
9	0,15		18	0,30				
10	0,17		30	0,50				
			16	0,27				
			10	0,17				

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Berdasarkan hasil analisis *Load factor* angkutan AKDP yang dilayani oleh Terminal Brawijaya pada Tabel 4.31 diketahui rata-rata *load factor* tertinggi didapatkan hasil rata-rata tertinggi untuk angkutan yang datang sebesar 24% persen pada rentang pukul 15.00-19.00. Pada Tabel 4.32 angkutan AKDP Banyuwangi-Surabaya memiliki rata-rata terbesar *load factor* sebesar 24% persen pada rentang waktu 11.00-15.00 saat kendaraan akan pergi.

Tabel 4.33

Analisis *Load Factor* Angkutan AKDP Banyuwangi – Trenggalek *Weekend* (Datang)

07.00-11.00			11.00-15.00			15.00-19.00		
Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata
14	0,56	24%						
13	0,52							

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Tabel 4.34

Analisis *Load Factor* AKDP Banyuwangi – Trenggalek *Weekend* (Pergi)

07.00-11.00			11.00-15.00			15.00-19.00		
Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata
5	0,08	8%	8	0,13	17%	4	0,07	12%
			8	0,13		8	0,13	
			15	0,25		9	0,15	

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Berdasarkan hasil analisis *Load factor* angkutan AKDP yang dilayani oleh Terminal Brawijaya pada Tabel 4.33 diketahui rata-rata *load factor* tertinggi didapatkan hasil rata-rata tertinggi untuk angkutan yang datang sebesar 24 persen pada rentang pukul 07.00-11.00. Pada Tabel 4.34 angkutan AKDP Banyuwangi-Trenggalek memiliki rata-rata terbesar *load factor* angkutan pergi sebesar 17 persen pada rentang waktu 11.00-15.00.

Tabel 4.35

Analisis *Load Factor* AKDP Banyuwangi – Situbondo *Weekend* (Datang)

07.00-11.00			11.00-15.00			15.00-19.00		
Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata
10	0,4	35%	6	0,24	32%			
5	0,2		10	0,4				
15	0,6		8	0,32				
5	0,2							
20	0,8							

07.00-11.00			11.00-15.00			15.00-19.00		
Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata
15	0,6							
6	0,24							
7	0,28							
4	0,16							
6	0,24							
7	0,28							
5	0,2							

Sumber: Hasil Analisis, 2017

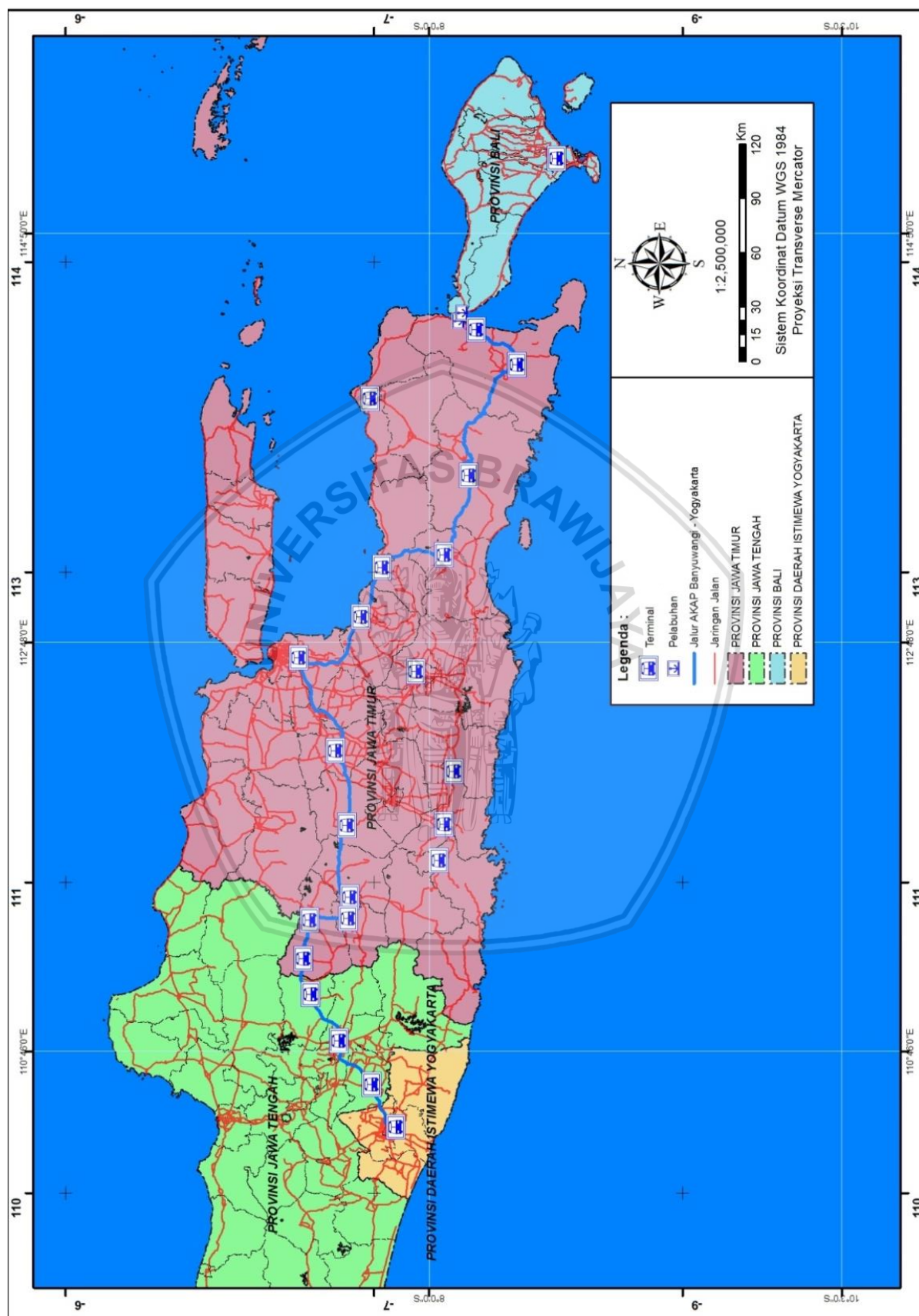
Tabel 4.36

Analisis *Load Factor* AKDP Banyuwangi – Situbondo *Weekend* (Pergi)

07.00-11.00			11.00-15.00			15.00-19.00		
Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata	Jumlah Penumpang	Load factor	LF Rata-rata
12	0,48		10	0,4				
17	0,68							
7	0,28							
2	0,08							
8	0,32							
17	0,68	41%			40%			
19	0,76							
8	0,32							
8	0,32							
8	0,32							
8	0,32							

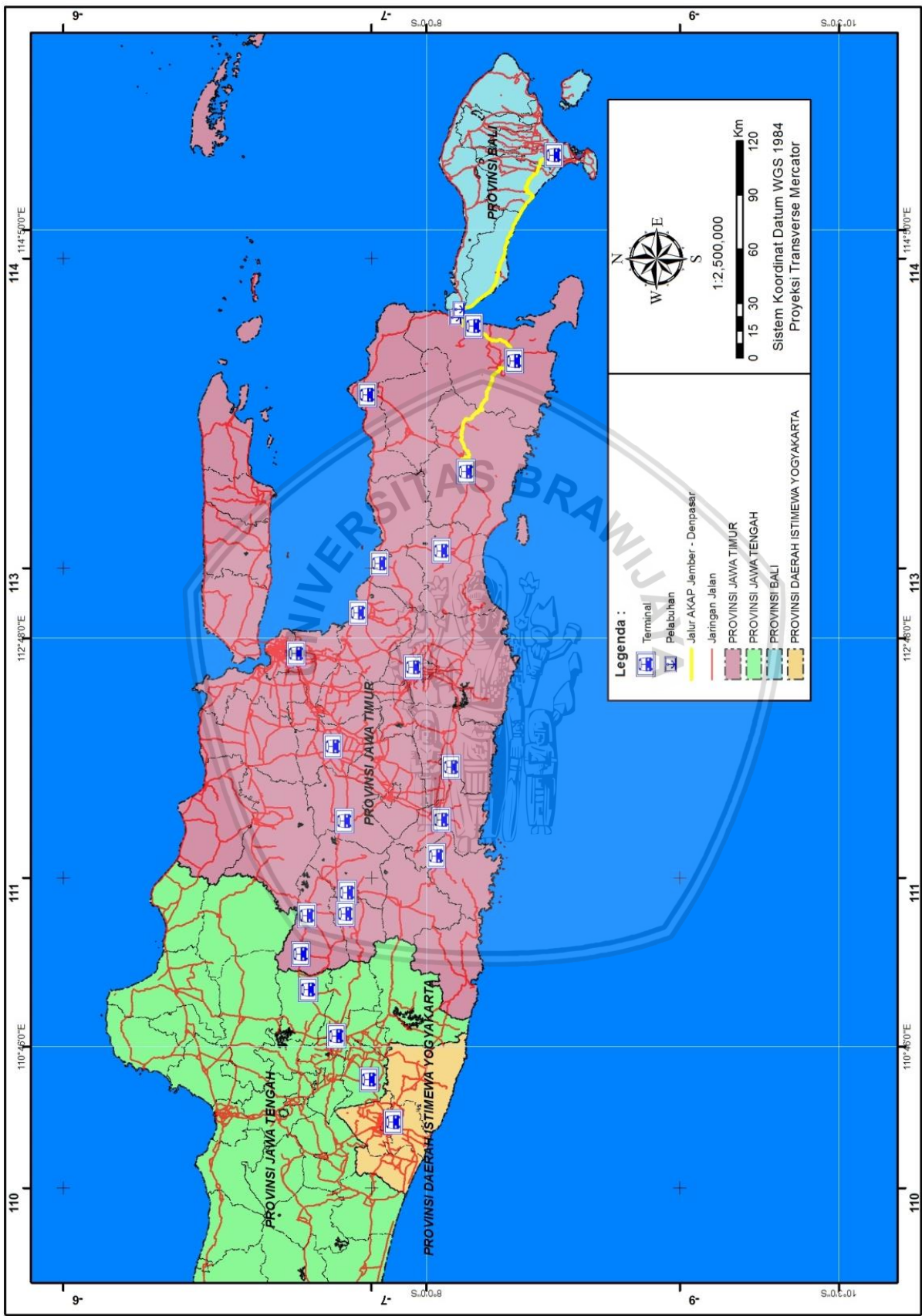
Sumber: Hasil Analisis, 2017

Berdasarkan hasil analisis *Load factor* angkutan AKDP yang dilayani oleh Terminal Brawijaya pada tabel 4.35 diketahui rata-rata *load factor* tertinggi didapatkan hasil rata-rata tertinggi untuk angkutan yang datang sebesar 35 persen pada rentang pukul 07.00-11.00. Pada tabel 4.36 angkutan AKDP Banyuwangi-Situbondo memiliki rata-rata terbesar loadfactor kendaraan pergi sebesar 41 persen pada rentang waktu 07.00-11.00.



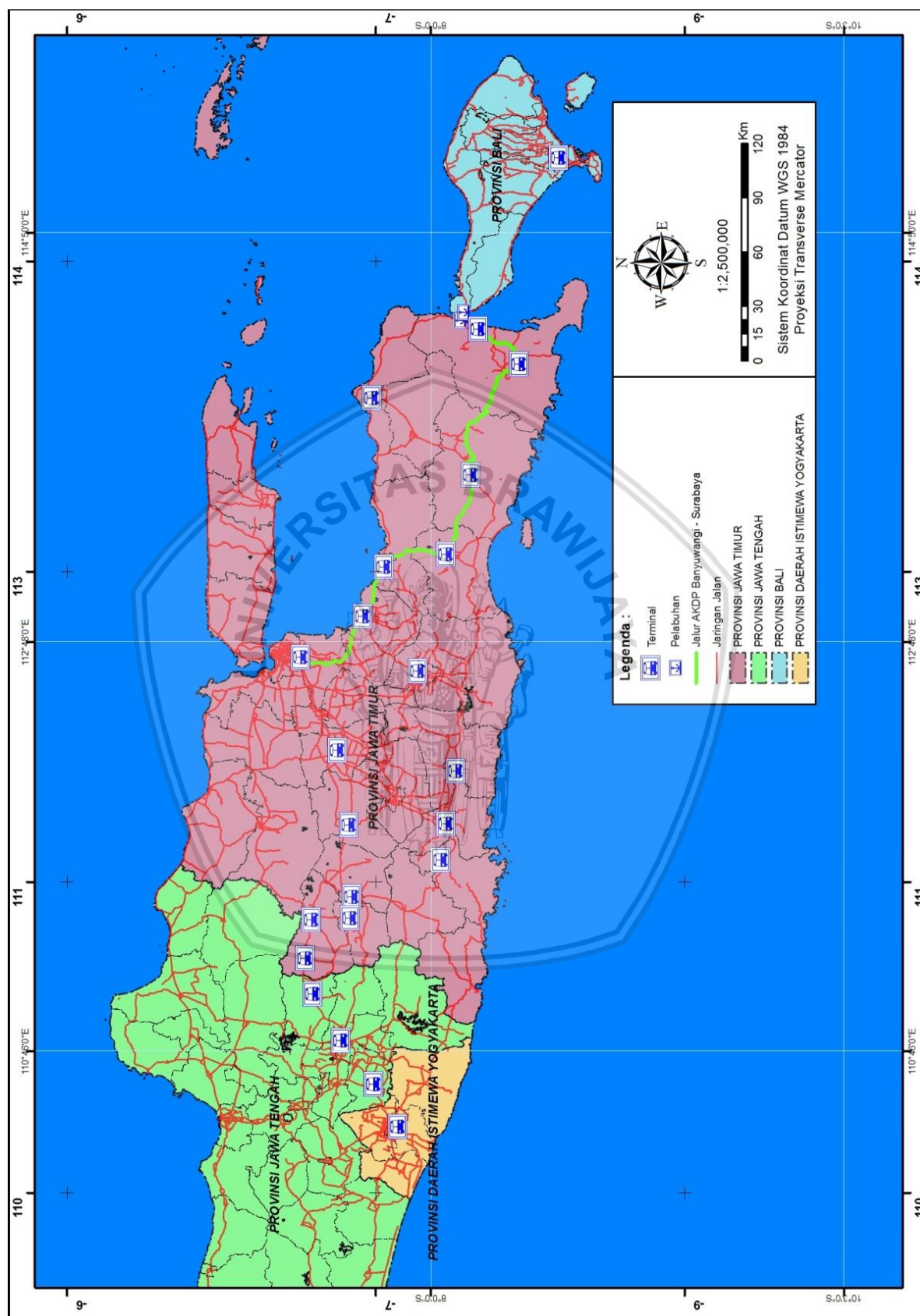
Gambar 4.24 Rute AKAP Banyuwangi – Yogyakarta PP



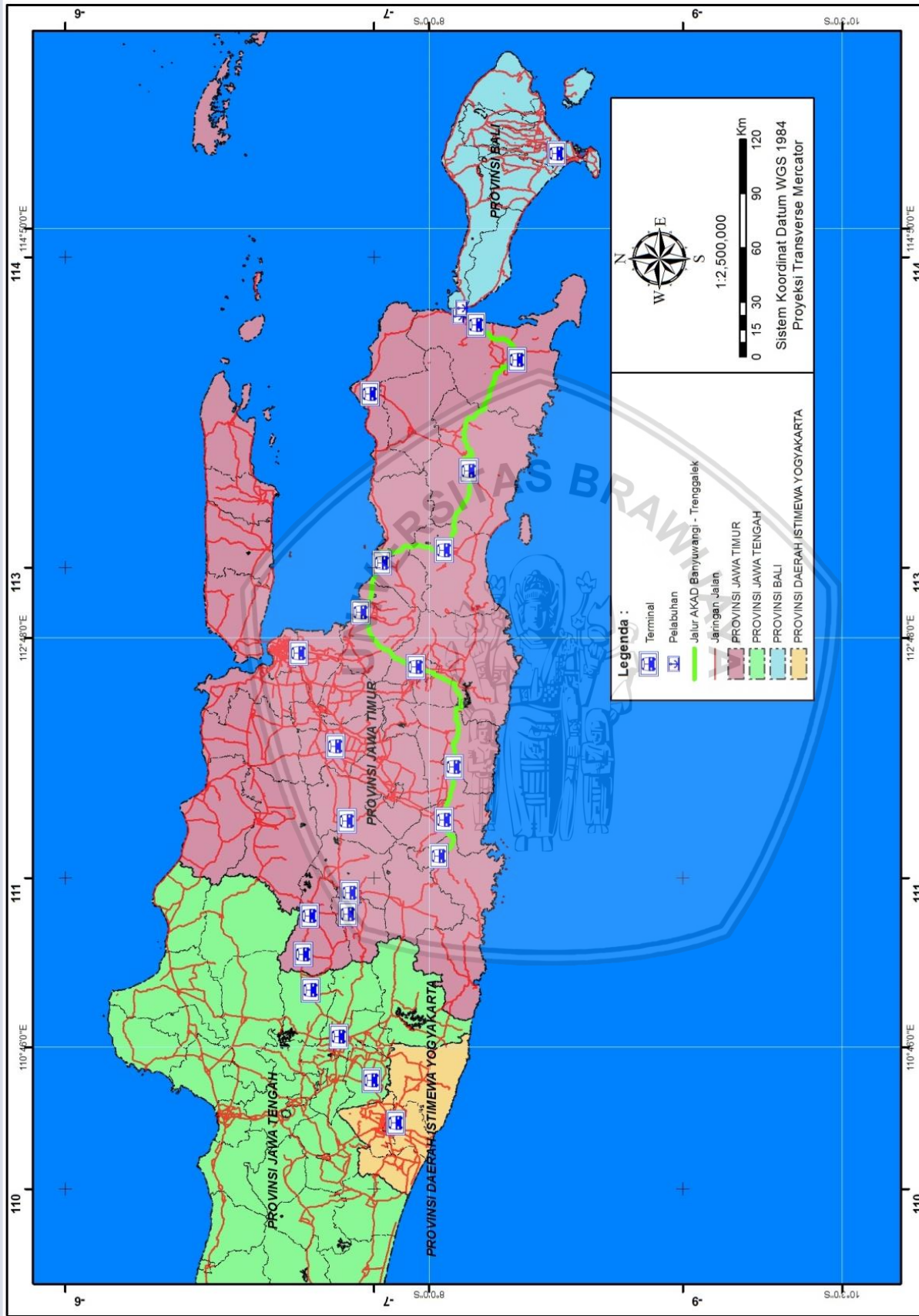


Gambar 4.25 Rute AKAP Banyuwangi – Denpasar PP



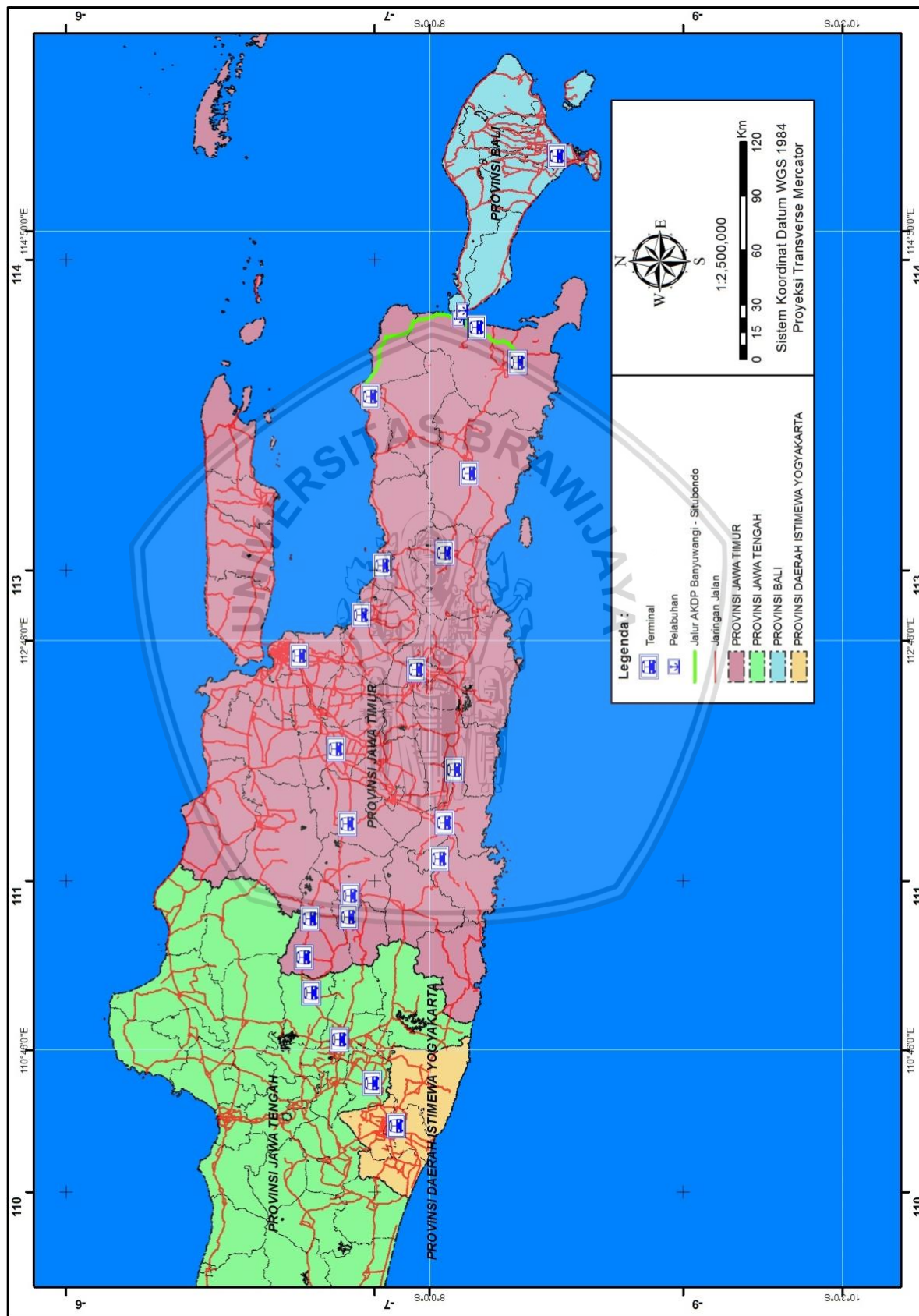


Gambar 4.26 Rute AKDP Banyuwangi – Surabaya PP



Gambar 4.27 Rute AKDP Banyuwangi – Malang-Trenggalek PP





Gambar 4.28 Rute AKDP Banyuwangi – Situbondo PP

#### 4.6.4 Analisis Waktu Antrian Kendaraan

Terminal Brawijaya Banyuwangi memiliki areal keberangkatan dengan sistem pelayanan *First In First Out* (FIFO). Sistem tersebut memiliki maksud kendaraan yang datang terlebih dahulu akan pertama kali dilayani di dalam Terminal Brawijaya. Suatu antrian diasumsikan karena tingkat pelayanan yang melebihi tingkat pelayanan dan kedatangan angkutan. Berikut perhitungan sistem antrian yang dilakukan pada masing-masing jalur keberangkatan:

Keterangan :

$\lambda$  : Rata-rata kendaraan yang tiba pada satu-satuan waktu

$\mu$  : Rata-rata kendaraan yang dilayani dalam satu-satuan waktu

$\rho$  : Intensitas (harus  $<1$ , jika tidak antrian akan semakin panjang dengan bertambahnya waktu,  $\rho = \frac{\lambda}{\mu}$ )

$n$  : Jumlah rata-rata kendaraan dalam sistem  $\bar{n} = \frac{\lambda}{\mu - \lambda}$

$q$  : panjang antrian rata-rata,  $\bar{q} = \frac{\lambda^2}{\mu(\mu - \lambda)} = \frac{\rho^2}{1 - \rho}$

$d$  : Waktu rata-rata dalam sistem,  $\bar{d} = \frac{1}{\mu - \lambda}$

$w$  : Waktu menunggu rata-rata,  $\bar{w} = \frac{\lambda^2}{\mu(\mu - \lambda)} = d - \frac{1}{\mu}$

Contoh perhitungan pelayanan waktu antrean di dalam Terminal Brawijaya Banyuwangi:

Perhitungan Jalur keberangkatan Banyuwangi-Situbondo (*Weekday*) pada Tabel 4.37

a. Waktu antar kendaraan

$$= \frac{\text{jumlah waktu antar kendaraan}}{\text{jumlah kendaraan}} = \frac{211}{11} = 19,8 \text{ menit}$$

b. Waktu pelayanan

$$= \frac{\text{jumlah waktu pelayanan}}{\text{jumlah kendaraan}} = \frac{66}{6} = 6 \text{ menit}$$

c. Tingkat kedatangan jalur Situbondo  $\lambda = 1$  kendaraan/jam

d. Waktu pelayanan (WP Tabel.9 *Weekday* No.1)

$$\begin{aligned} \text{WP} &= 6 \text{ menit/kendaraan} \\ &= 0,1 \text{ jam/kendaraan} \end{aligned}$$

Tingkat pelayanan  $\mu$

$$\begin{aligned} \mu &= 1 / \text{WP} \\ &= 1 / 0,1 \end{aligned}$$

$$= 10 \text{ kendaraan/jam}$$

e. Intensitas

$$\rho = \frac{\lambda}{\mu} = \frac{1}{10} = 0,1$$

$$\rho = 0,1 < 1$$

f. Jumlah rata-rata kendaraan dalam antrian

$$\bar{n} = \frac{\lambda}{\mu - \lambda} = \frac{1}{10 - 1} = 0,11$$

g. Panjang antrian (satuan kendaraan)

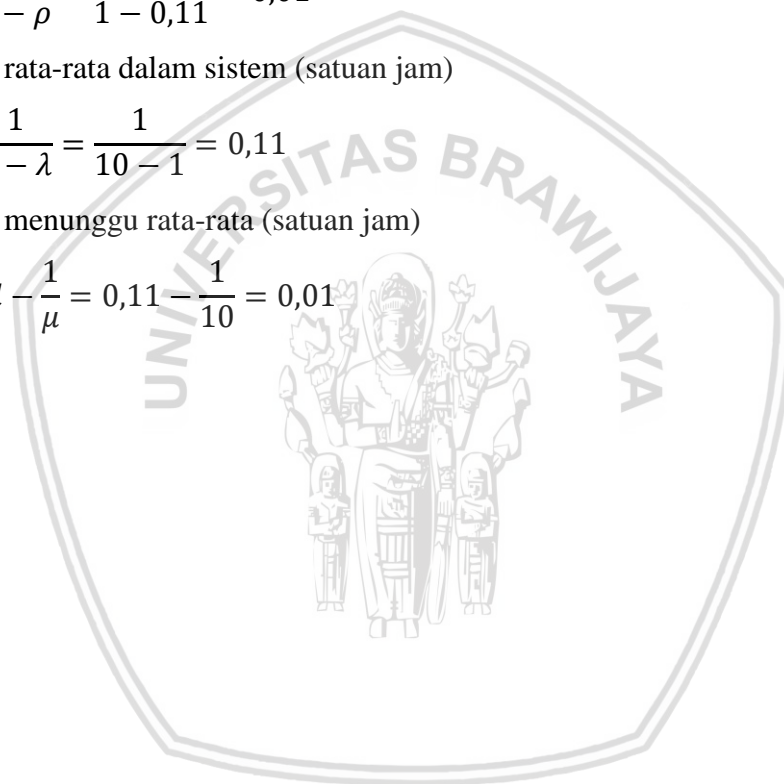
$$\bar{q} = \frac{\rho}{1 - \rho} = \frac{0,10}{1 - 0,11} = 0,01$$

h. Waktu rata-rata dalam sistem (satuan jam)

$$\bar{d} = \frac{1}{\mu - \lambda} = \frac{1}{10 - 1} = 0,11$$

i. Waktu menunggu rata-rata (satuan jam)

$$\bar{w} = d - \frac{1}{\mu} = 0,11 - \frac{1}{10} = 0,01$$





Tabel 4.37

Waktu Proses AKAP dan AKDP di Terminal Brawijaya

<i>Weekday</i>												
Gate	Jumlah Kendaraan	Jumlah Waktu Antar Kendaraan (Menit)	Jumlah Waktu Pelayanan (Menit)	Waktu antar kendaraan (Menit)	Waktu Pelayanan (Menit)	$\lambda$	$\mu$	$\rho$	n	q	d	w
Situbondo	11	211	66	19,18	6	1	10,0	0,10	0,11	0,01	0,11	0,01
Surabaya	16	843	489	52,68	30,5	1	2,0	0,51	1,04	0,53	1,04	0,53
Denpasar	10	763	41	76,3	4,1	1	14,6	0,07	0,07	0,01	0,07	0,01
Yogyakarta	4	175	154	43,75	38,5	1	1,6	0,64	1,79	1,15	1,79	1,15
<i>Weekend</i>												
Gate	Jumlah Kendaraan	Jumlah Waktu Antar Kendaraan (Menit)	Jumlah Waktu Pelayanan (Menit)	Waktu antar kendaraan (Menit)	Waktu Pelayanan (Menit)	$\lambda$	$\mu$	$\rho$	n	q	d	w
Situbondo	11	383	46	34,8	4,2	1	14,35	0,07	0,07	0,01	0,07	0,01
Surabaya	29	885	671	30,5	23,1	1	2,59	0,39	0,63	0,24	0,63	0,24
Denpasar	29	940	164	32,4	5,7	1	10,61	0,09	0,10	0,01	0,10	0,01
Yogya	6	190	170	31,7	28,3	1	2,12	0,47	0,89	0,42	0,89	0,42

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Terdapat empat jalur keberangkatan di Terminal Brawijaya. Empat jalur keberangkatan tersebut terdiri dari dua Jalur keberangkatan AKAP yaitu Trayek Banyuwangi – Denpasar dan Banyuwangi – Yogyakarta serta Jalur keberangkatan AKDP yang terdiri dari Trayek Banyuwangi – Surabaya – Malang – Trenggalek dan Banyuwangi – Situbondo. Pada tabel 4.37 waktu antar kedatangan AKAP di Terminal Brawijaya bervariasi antara 31 menit sampai 76 menit. Waktu kedatangan tercepat untuk angkutan antar kota antar propinsi (AKAP) pada saat *weekend* dan untuk waktu terlama kedatangan angkutan antar kota antar propinsi pada saat *weekday*. Waktu kedatangan saat *weekday* untuk angkutan AKAP yaitu 76 menit (jurusan Denpasar) dan 44 menit (jurusan Yogyakarta). Pada saat *weekend* waktu kedatangan kendaraan AKAP yaitu 31 menit (jurusan Yogyakarta) dan 32 menit (jurusan Denpasar). Dilihat dari hasil analisis untuk waktu kedatangan angkutan AKDP berkisar antara 19 menit sampai 53 menit. Waktu tercepat kedatangan berada pada jalur AKDP jurusan Situbondo dengan waktu 19 menit pada *weekday* serta jalur AKDP Situbondo dengan waktu kedatangan 35 menit pada waktu *weekend*. Jalur keberangkatan Surabaya memiliki waktu yang lama yaitu 53 menit pada *weekday* dan 31 menit pada *weekend*.

Waktu pelayanan angkutan umum sesuai pada tabel 4.37 yang terdapat di Terminal Brawijaya yaitu antara 4 sampai 39 menit. Waktu tercepat dalam melayani angkutan adalah pada jalur Situbondo yaitu 4 menit pada *weekend* dan 6 menit pada jalur Situbondo pada *weekday*. Waktu terlama dalam pelayanan angkutan AKDP terdapat pada jalur keberangkatan Surabaya dengan waktu pelayanan 23 menit pada saat *weekend* dan 31 menit pada saat *weekday*. Waktu pelayanan untuk angkutan antar kota antar provinsi di Terminal Brawijaya memiliki waktu paling cepat pada jalur keberangkatan Denpasar yaitu 4 menit saat *weekday* dan 6 menit saat *weekend*, sedangkan untuk jurusan Yogyakarta memiliki waktu tercepat dalam pelayanan 28 menit saat *weekend* dan waktu terlama dalam pelayanan 39 menit saat *weekday*.

Standar waktu pelayanan dan kapasitas proses pelayanan kendaraan umum di terminal penumpang antar kota adalah 10 – 20 menit/Bus, (Morlok, 1998). Maka berikut ini adalah hasil analisis waktu pelayanan yang disesuaikan dengan teori yang dikemukakan oleh Morlok:

Tabel 4.38  
Kesesuaian Waktu Pelayanan AKAP dan AKDP

Hari	Trayek	Standar waktu pelayanan	Waktu pelayanan (menit/kendaraan) Tabel. 4.38	Kesesuaian
<i>Weekday</i>	Situbondo (AKDP)	10 – 20 menit	6	Sesuai

Hari	Trayek	Standar waktu pelayanan	Waktu pelayanan (menit/kendaraan) Tabel. 4.38	Kesesuaian
	Surabaya (AKDP)	10 – 20 menit	30,56	Tidak sesuai
	Denpasar (AKAP)		4,1	Sesuai
	Yogyakarta (AKAP)		38,5	Tidak sesuai
<i>Weekend</i>	Situbondo (AKDP)		4,18	Sesuai
	Surabaya (AKDP)		23	Tidak sesuai
	Denpasar (AKAP)		5,66	Sesuai
	Yogyakarta (AKAP)		28,33	Tidak sesuai

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Berdasarkan hasil analisis kesesuaian waktu pelayanan pada tabel 4.37 Waktu Proses AKAP dan AKDP Terminal Brawijaya pada kolom tabel analisis waktu pelayanan untuk angkutan bus di Terminal Brawijaya, peneliti merangkum hasil analisis waktu pelayanan angkutan pada tabel 4.38 yaitu kesesuaian waktu pelayanan AKAP dan AKDP. Standar waktu pelayanan menurut (Morlok, 1998) adalah selama 10 – 20 menit waktu pelayanan angkutan di dalam terminal. Trayek yang waktu pelayanannya sesuai dengan standar waktu pelayanan yaitu 10 – 20 menit adalah trayek Situbondo dan Denpasar untuk hari *Weekday* serta Situbondo dan Denpasar pada hari *weekend*. Waktu pelayanan saat *weekday* untuk trayek Situbondo yaitu 6 menit per kendaraan, untuk waktu pelayanan trayek Denpasar yaitu 4 menit per kendaraan. Waktu pelayanan saat *weekend* untuk trayek Situbondo yaitu 4 menit sedangkan untuk untuk trayek Denpasar yaitu 6 menit. Waktu pelayanan yang tidak sesuai adalah angkutan AKDP jurusan Surabaya saat *weekday* 31 menit dan saat *weekend* 23 menit, sedangkan untuk angkutan AKAP Yogyakarta saat *weekday* 39 menit dan *weekend* 28 menit. Semakin lama waktu pelayanan angkutan di dalam terminal, maka semakin lama penumpang atau pengguna angkutan umum untuk menunggu angkutan umum di dalam terminal.

Berdasarkan tabel 4.37 waktu proses AKAP dan AKDP dihasilkan data *Steady State* yaitu ( $\mu$ ), ( $\lambda$ ) dan ( $\rho$ ) pada masing-masing pos pelayanan jalur keberangkatan bus. Kondisi *steady-state* terpenuhi apabila dihasilkan nilai  $\rho(\rho) < 1$ . Pada tabel analisis dihasilkan nilai  $\rho(\rho) < 1$  sehingga tidak terjadi antrian pada masing-masing jalur keberangkatan dan sesuai dengan kondisi *steady-state*. Berikut ini adalah interpretasi lengkap hasil analisis antrian pada tabel 4.37:

- $\lambda$  : Tingkat kedatangan rata-rata (*arrival rate*, jumlah kendaraan umum di jalur kedatangan angkutan umum adalah satu (1) kendaraan per jam)
- $\mu$  : Tingkat pelayanan rata-rata atau tingkat pelayanan rata-rata (*service time*) memiliki waktu bervariasi tergantung. Saat *weekday* waktu pelayanan rata-rata kendaraan untuk jalur keberangkatan Situbondo sebanyak 10 kendaraan perjam,

sedangkan saat *weekend* adalah 14,3 kendaraan/jam. Hal tersebut juga berlaku dengan cara interpretasi tingkat pelayanan pada ruang keberangkatan trayek lainnya.

- $\rho$  : Intensitas lalu lintas dari semua *gate*/lajur keberangkatan diantaranya Situbondo, Surabaya, Denpasar, Yogya memiliki nilai kurang dari 1. Hal tersebut menggambarkan bahwa pada lajur keberangkatan di Terminal Brawijaya tidak terjadi antrian angkutan karena telah sesuai dengan standar Steady  $\rho < 1$ .
- $\bar{n}$  : Jumlah rata-rata antrian kendaraan di dalam terminal memiliki nilai maksimal 1, hal tersebut menggambarkan di dalam Terminal Brawijaya kendaraan yang masuk dalam pelayanan per jalur keberangkatan adalah satu angkutan.
- $\bar{q}$  : Panjang antrian rata-rata yang dihasilkan oleh analisis proses 4.37 memiliki nilai 0-1. Hasil tersebut menggambarkan tidak terdapat angkutan yang mengantri di jalur keberangkatan.
- $\bar{d}$  : Waktu rata-rata kendaraan dalam sistem, yaitu waktu yang dilalui angkutan umum dari masuk ke dalam terminal dan menurunkan penumpang pada lajur kedatangan hingga akan meninggalkan terminal melalui jalur keberangkatan bervariasi. Waktu terlama angkutan umum dalam sistem terdapat pada angkutan umum *gate* surabaya 1,04 jam *weekday* serta *gate* yogya 1,79 jam *weekday*. Saat *weekend* waktu dalam sistem terlama dapat dilihat pada tabel yaitu pada *gate* surabaya 0,63 jam serta yogya 0,89 jam.
- $\bar{w}$  : Waktu menunggu rata-rata pengguna untuk menunggu angkutan kendaraan dalam antrian saat *weekday* paling cepat adalah pada lajur keberangkatan angkutan umum Situbondo dan Denpasar selama 0,01 jam sedangkan yang terlama yaitu jalur keberangkatan Yogya dengan lama waktu menunggu 1,15 jam. Sedangkan saat *weekend* waktu tunggu rata-rata pengguna untuk menunggu angkutan kendaraan dalam antrian yang paling cepat adalah angkutan jurusan Situbondo dan Denpasar dengan 0,01 jam, waktu yang terlama untuk menunggu angkutan umum adalah pada jalur keberangkatan Yogya dengan lama waktu tunggu 0,42 jam.

Hasil analisis operasional angkutan umum di Terminal Brawijaya yang telah dipaparkan kemudian dilakukan rekapitulasi hasil berdasarkan standar. Berikut ini adalah rekapitulasi analisis operasional angkutan umum dalam Terminal Brawijaya:

Tabel 4.39  
Rekapitulasi Analisis Operasional Terminal Brawijaya

	Kondisi Eksisting	Standar Kinerja operasional angkutan umum	Analisis
<i>Headway</i>	<p><i>Weekday</i> AKAP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banyuwangi – Denpasar 85 menit</li> <li>• Banyuwangi – Yogyakarta 60 menit</li> </ul> <p>AKDP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banyuwangi – Situbondo 27 menit</li> <li>• Banyuwangi – Surabaya 108 menit</li> <li>• Banyuwangi – Trenggalek 93 menit</li> </ul> <p><i>Weekday</i> AKAP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banyuwangi – Denpasar 32 menit</li> <li>• Banyuwangi – Yogyakarta 97 menit</li> </ul> <p>AKDP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banyuwangi – Situbondo 42 menit</li> <li>• Banyuwangi – Surabaya 42 menit</li> <li>• Banyuwangi – Trenggalek 84 menit</li> </ul>	<p>Ideal : 5 – 10 menit Puncak 2 – 5 menit</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berdasarkan kondisi eksisting waktu <i>headway</i> yang ada masih belum ada yang sesuai dengan standar yang ditentukan.</li> </ul>
<i>Load factor</i>	<p><i>Load Factor Weekday</i> AKAP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banyuwangi – Denpasar</li> <li>• Rata-rata LF 38%(datang) 20%(pergi)</li> <li>• Banyuwangi – Yogyakarta</li> <li>• Rata-rata LF 14% (datang), 12% (pergi)</li> </ul> <p>AKDP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banyuwangi – Surabaya</li> <li>• Rata-rata LF 39%(datang), 12%(pergi)</li> <li>• Banyuwangi – Trenggalek</li> <li>• Rata-rata LF 18%(datang), 14% (pergi)</li> <li>• Banyuwangi – Situbondo</li> <li>• Rata-rata LF 66% (datang), 40%(pergi)</li> </ul> <p><i>Load Factor weekend</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banyuwangi – Denpasar</li> <li>• Rata-rata LF 20%(datang) 31%(pergi)</li> <li>• Banyuwangi – Yogyakarta</li> <li>• Rata-rata LF 16% (datang), 30%</li> </ul>	<p>Nilai <i>load factor</i> &lt;70% menunjukkan kurang optimalnya angkutan umum <i>Load factor</i> &gt;100% menunjukkan berlebihan dan tidak nyaman penumpang dalam angkutan karena overload.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil analisis memberikan gambaran bahwa <i>load factor</i> yang dimiliki oleh masing masing trayek memiliki rata-rata masih dibawah 70% sehingga masih belum sesuai dengan standar.</li> </ul>



	Kondisi Eksisting	Standar Kinerja operasional angkutan umum	Analisis
	<p>(pergi) AKDP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banyuwangi – Surabaya</li> <li>• Rata-rata LF 24%(datang), 24%(pergi)</li> <li>• Banyuwangi – Trenggalek</li> <li>• Rata-rata LF 24%(datang), 17% (pergi)</li> <li>• Banyuwangi – Situbondo</li> </ul> <p>Rata-rata LF 35% (datang), 41 % (pergi)</p>		
Waktu antrean	<p>Nilai <i>Steady</i> Antrian semua lajur keberangkatan <math>\rho &lt; 1</math> Waktu Pelayanan <i>Weekday</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situbondo (AKDP) : 6 menit</li> <li>• Surabaya (AKDP) : 31 menit</li> <li>• Denpasar (AKAP) : 4 menit</li> <li>• Yogyakarta (AKAP) : 39 menit</li> </ul> <p><i>Weekend</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situbondo (AKDP) : 4 menit</li> <li>• Surabaya (AKDP) : 23 menit</li> <li>• Denpasar (AKAP) : 6 menit</li> <li>• Yogyakarta (AKAP) : 28 menit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika nilai <math>\rho &gt; 1</math> maka terjadi antrean pada lajur keberangkatan</li> <li>• Waktu ideal pelayanan angkutan dan kapasitas proses pelayanan suatu angkutan umum di terminal adalah 10 – 20 menit/kendaraan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waktu ideal pelayanan angkutan di Terminal Brawijaya dimiliki oleh angkutan AKDP Banyuwangi – Situbondo dan AKAP Banyuwangi – Denpasar, Sedangkan Untuk Trayek AKDP Banyuwangi – Surabaya dan Trayek AKAP Banyuwangi – Yogyakarta masih belum sesuai dengan standar waktu pelayanan 10-20 menit.</li> <li>• Tidak terdapat antrian yang panjang karena perhitungan <i>steady ready</i> dihasilkan nilai <math>\rho &lt; 1</math></li> </ul>

Sumber : Hasil Analisis, 2017

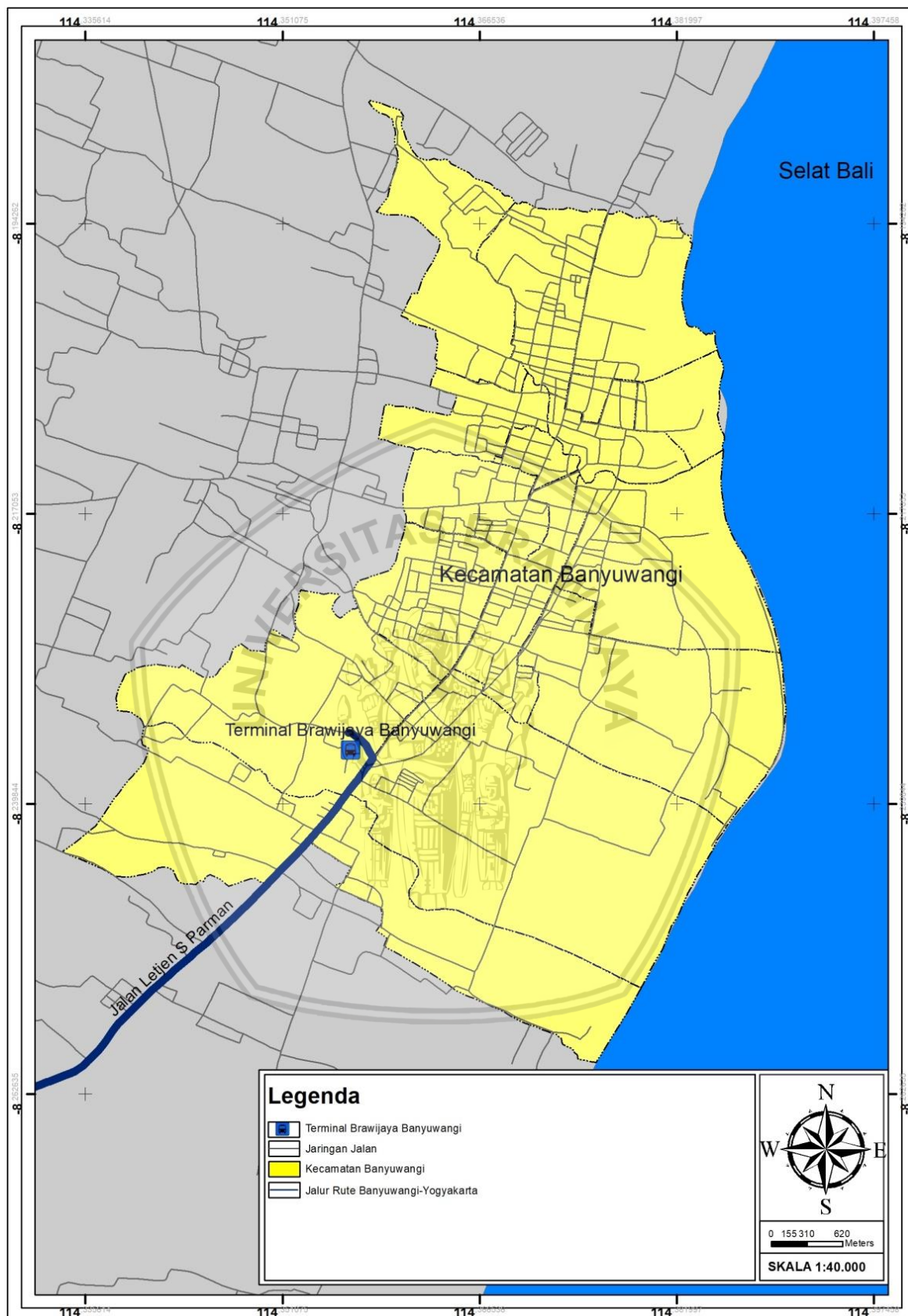
## 4. 7 Analisis Sirkulasi

### 4.7. 1 Analisis Sirkulasi Makro

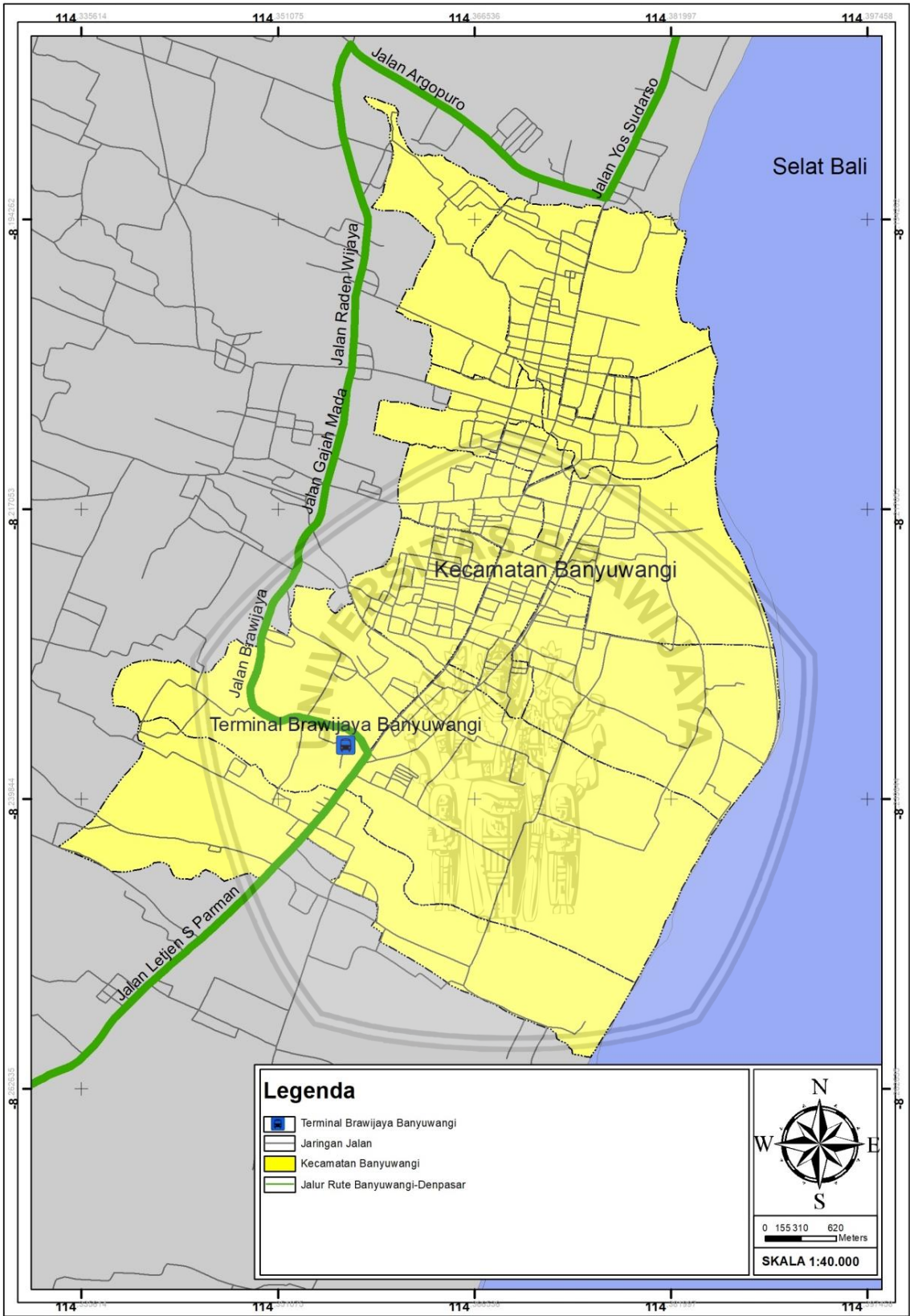
Sirkulasi atau pergerakan makro dari Terminal Brawijaya diantaranya berupa pergerakan moda angkutan umum yang berangkat, berhenti atau transit di Terminal Brawijaya. Angkutan umum tersebut diantaranya adalah angkutan antar kota antar provinsi (AKAP) dan angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) yang melakukan pergerakan berangkat dan mengakhiri perjalanan di Terminal Brawijaya. Sirkulasi makro menjadi suatu tinjauan terhadap letak terminal dan trayek terhadap sirkulasi pergerakan angkutan umum yang dilayani Terminal Brawijaya terhadap jaringan jalan dan aktifitas pergerakan sekitar terminal.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan, alur pergerakan yang dilewati oleh angkutan umum diluar Terminal Brawijaya melalui jaringan jalan dengan kelas minimal III B diantaranya melalui jalan nasional IIIA Letjen S Parman, Jalan Brawijaya, Jalan Gajah Mada, Jalan Raden Wijaya, Jalan Argopuro dan Jalan Nasional III Yos Sudarso. Dilihat dari kondisi di lapangan sirkulasi makro kawasan sekitar terminal, angkutan umum yang dilayani Terminal Brawijaya tidak melewati jaringan jalan yang berada di tengah Kawasan Perkotaan Banyuwangi sehingga angkutan tersebut tidak mengganggu kegiatan atau aktivitas di dalam kawasan perkotaan. Berikut ini adalah gambaran dari sirkulasi makro sesuai dengan trayek angkutan bus di Terminal Brawijaya:



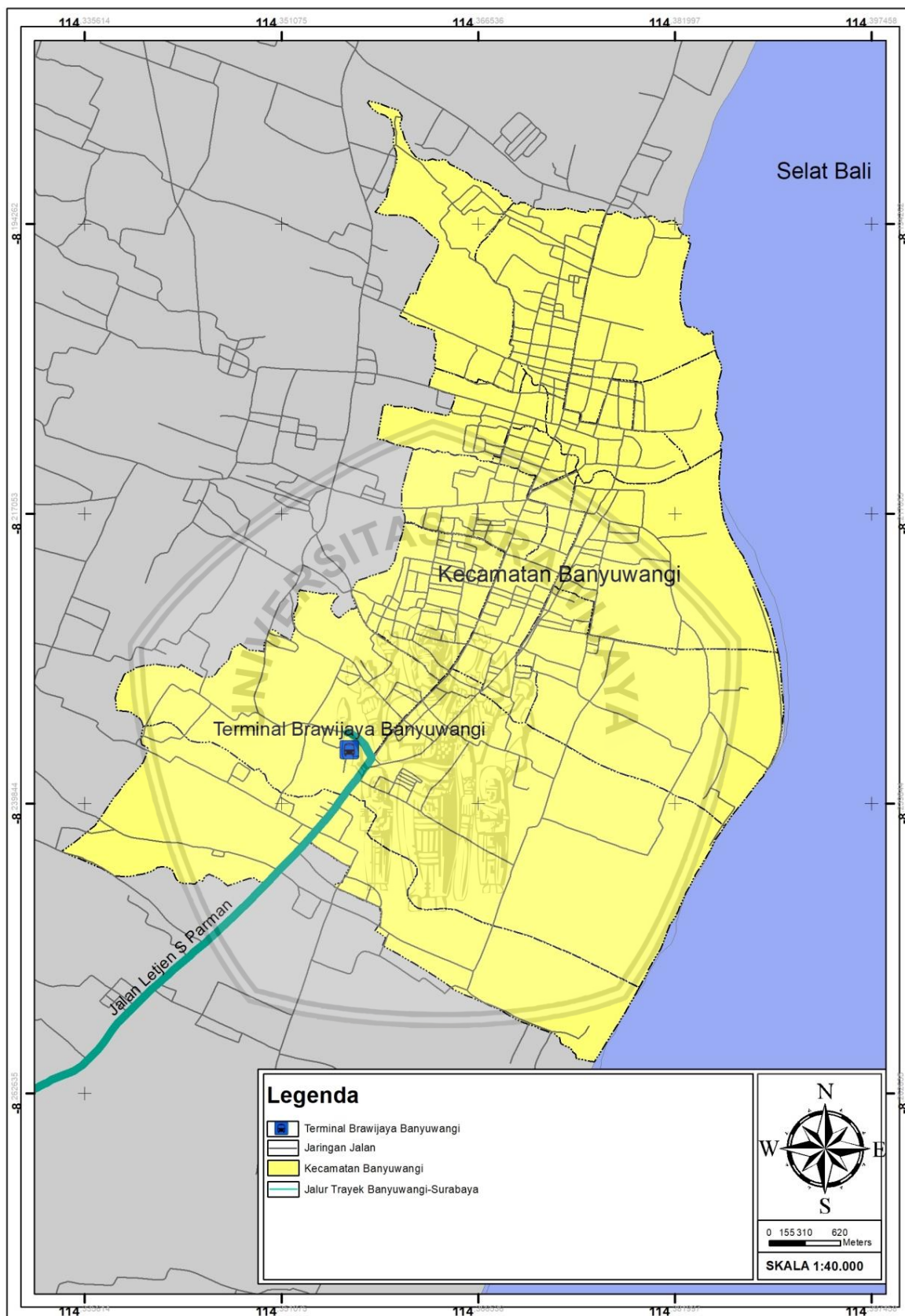


Gambar 4.33 Angkutan AKAP Trayek Banyuwangi—Yogyakarta



Gambar 4.34 Angkutan AKAP Jurusan Banyuwangi—Denpasar



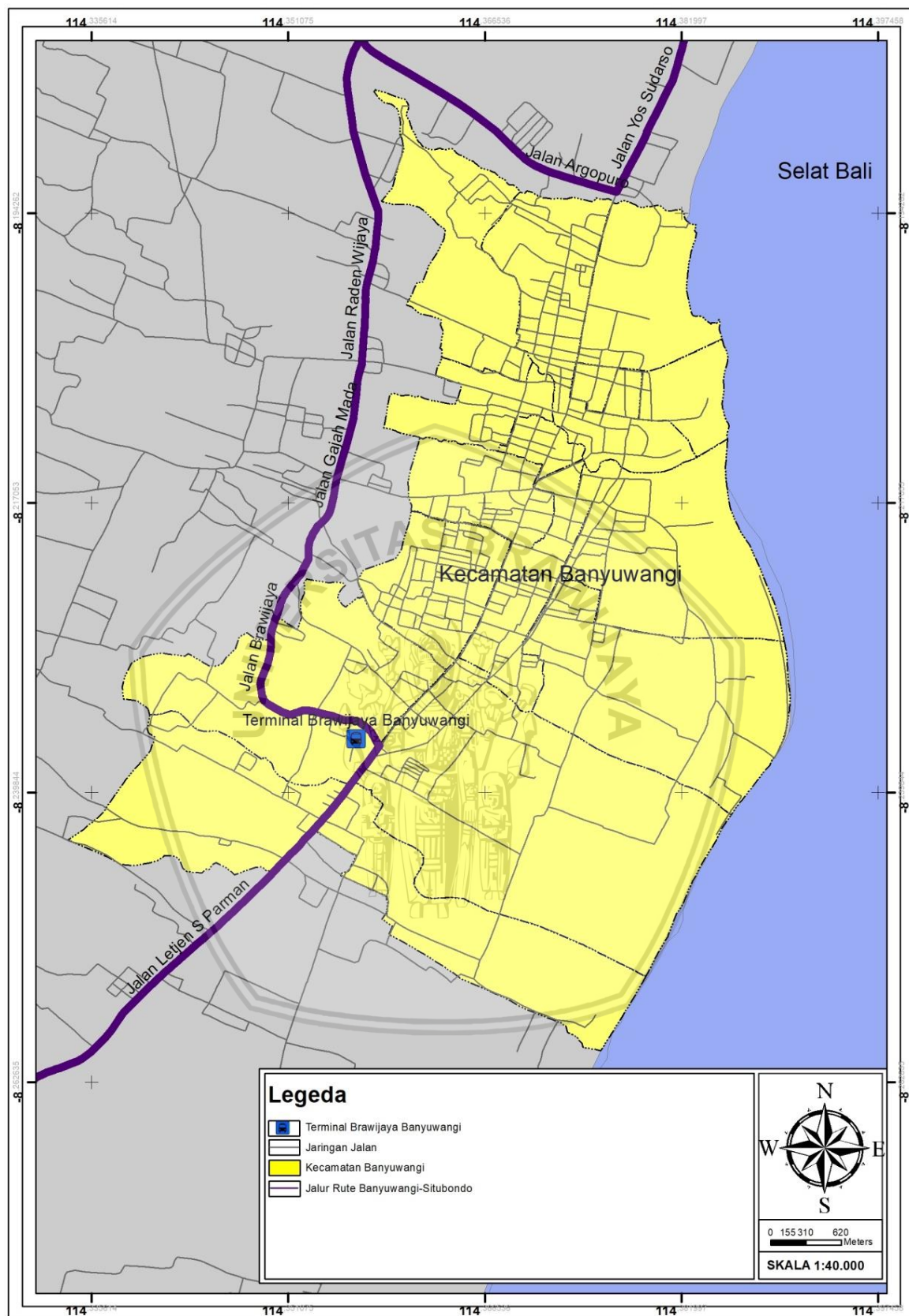


Gambar 4.35 Angkutan AKDP Banyuwangi—Surabaya





Gambar 4.36 Angkutan AKDP Banyuwangi—Trenggalek



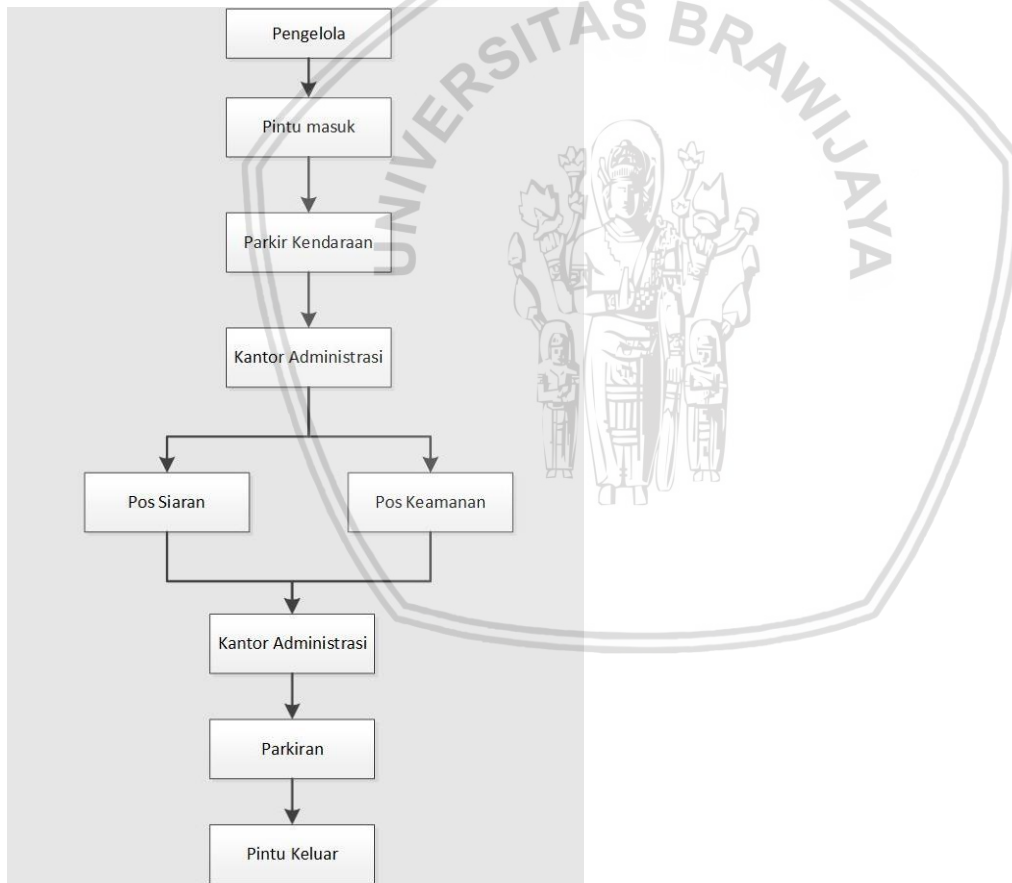
Gambar 4.37 Angkutan AKDP Trayek Banyuwangi—Situbondo

#### 4.7.2 Analisis Sirkulasi Terminal

Sirkulasi atau pola pergerakan di terminal berupa pergerakan penumpang, angkutan, sampai pengelola terminal. Terminal Brawijaya adalah terminal dengan tipe B yang memiliki fungsi untuk melayani angkutan AKDP, angkutan perkotaan dan angkutan perdesaan. Analisis sirkulasi yang dilakukan pada Terminal Brawijaya dilakukan untuk mengetahui dan mengidentifikasi pola pergerakan dan persilangan antara moda, pengguna maupun pengelola terminal.

##### A. Pengelola Terminal

Pola pergerakan sirkulasi aktivitas pengelola terminal terjadi dari awal masuk pengelola terminal di Terminal Brawijaya. Kendaraan yang digunakan pengelola terminal yaitu sepeda motor. Pola pergerakan aktivitas pengelola terminal di dalam Terminal Brawijaya sebagai berikut:

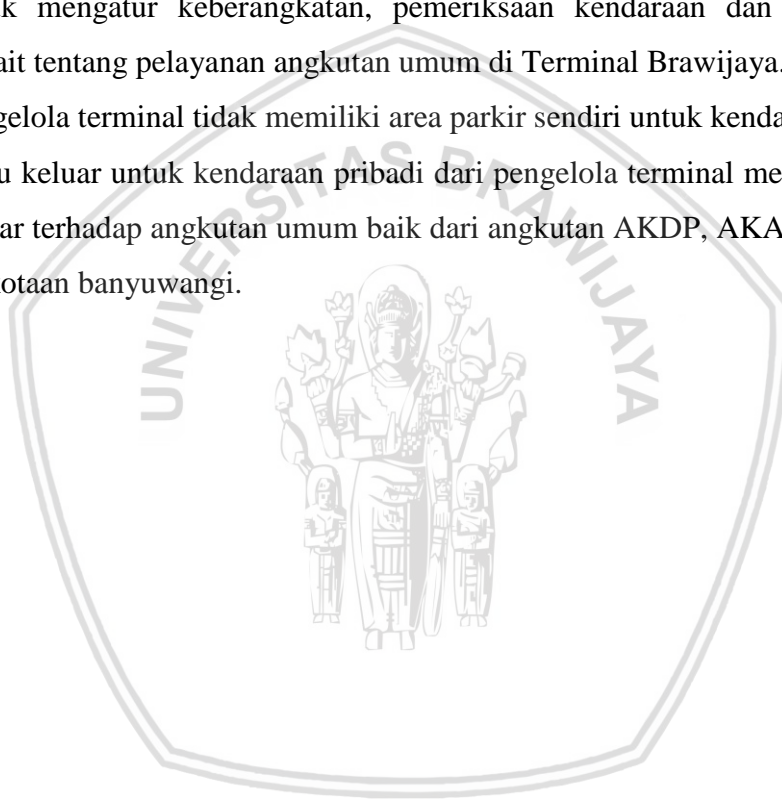


Gambar 4.38 Pola Pergerakan Pengelola  
Sumber : Hasil Observasi 2017

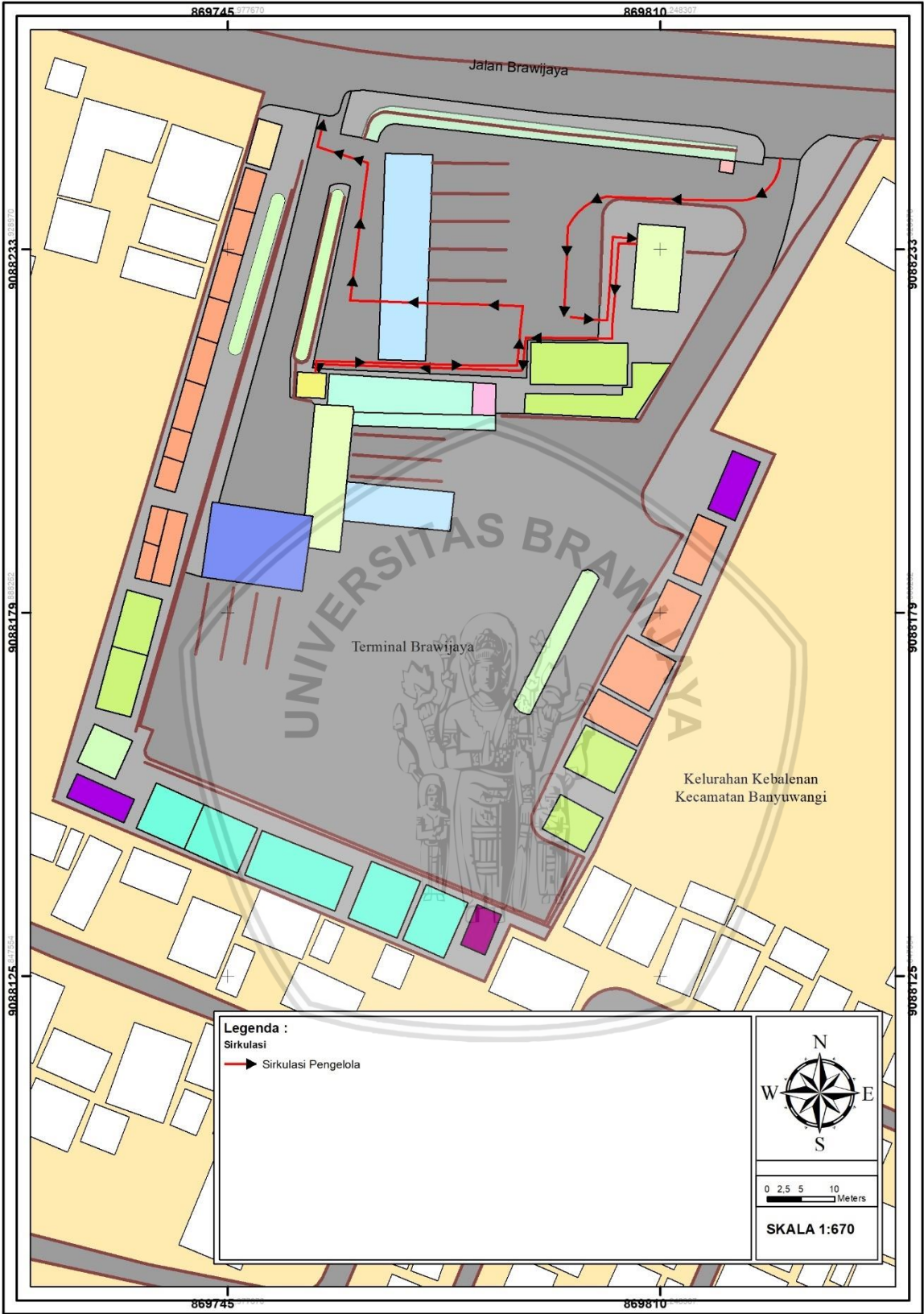
Diagram pada pola pergerakan pengelola Terminal Brawijaya terdiri dari aktivitas yang dilakukan pengelola di Kantor Administrasi dan Pos Keamanan dan Pos siaran Terminal Brawijaya. Kegiatan yang dilakukan pengelola terminal diantaranya adalah pelayanan umum terminal di kantor administrasi, pemeriksaan kelengkapan

kendaraan dan pelaporan keberangkatan kedatangan angkutan, dan pengaturan jadwal keberangkatan angkutan. Pola pergerakan yang dilakukan oleh pengelola terminal diantara lain:

- 1) Pintu masuk pengelola terminal masih menjadi satu dengan pintu masuk kendaraan angkutan umum yang seharusnya pengelola memiliki ruang tersendiri sehingga pintu masuk dan ruang pengelola tidak bercampur menjadi satu dengan ruang pengguna maupun angkutan.
- 2) Tidak tersedianya menara pengawas, sehingga semua tugas yang seharusnya dilakukan pada menara pengawas dilakukan pada pos siaran yang berfungsi untuk mengatur keberangkatan, pemeriksaan kendaraan dan informasi lain terkait tentang pelayanan angkutan umum di Terminal Brawijaya.
- 3) Pengelola terminal tidak memiliki area parkir sendiri untuk kendaraan.
- 4) Pintu keluar untuk kendaraan pribadi dari pengelola terminal menjadi satu pintu keluar terhadap angkutan umum baik dari angkutan AKDP, AKAP dan angkutan perkotaan banyuwangi.





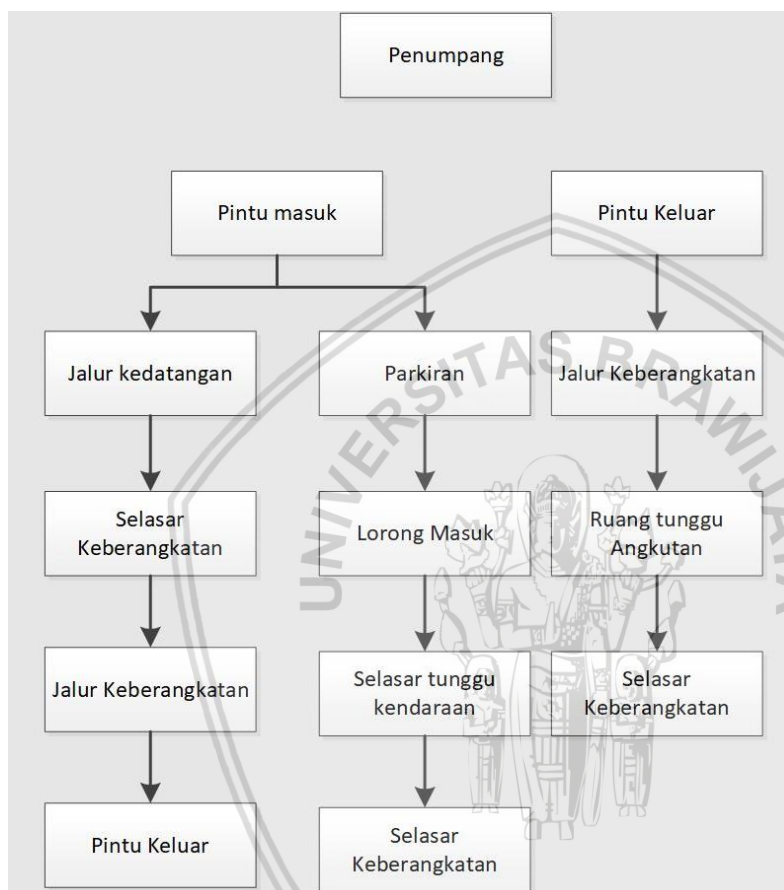


Gambar 4.39 Sirkulasi Pengelola



## B. Pengunjung Terminal

Pola pergerakan atau sirkulasi pengunjung terminal dalam hal ini terbagi kepada dua pembagian pola yaitu pola pergerakan pengunjung terminal memulai perjalanan dan pengunjung terminal mengakhiri perjalanan atau transit. Berikut ini adalah gambar pola pergerakan sesuai dengan kondisi eksisting pengunjung dalam memulai perjalanan maupun mengakhiri perjalanan di Terminal Brawijaya Banyuwangi:



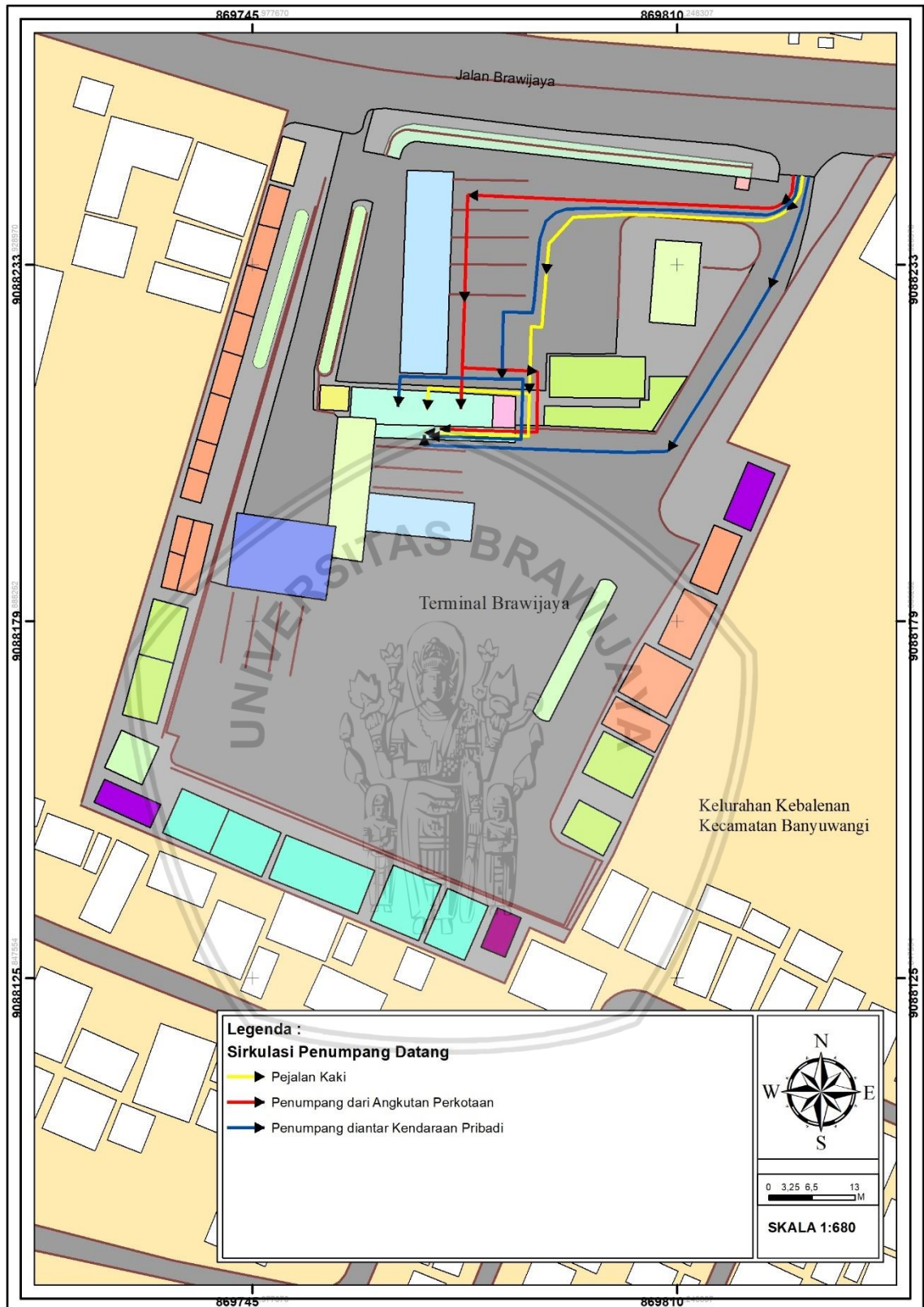
Gambar 4.40 Pola Pergerakan Pengunjung Terminal  
Sumber : Hasil Observasi 2017

Aktivitas masyarakat sebagai pengguna angkutan umum menuju terminal menggunakan angkutan pribadi dan angkutan umum. Sepeda motor merupakan angkutan pribadi pengguna yang menuju terminal dan memulai perjalanan ke tempat lain menggunakan angkutan umum. Sepeda motor melalui pintu masuk dan pintu keluar terminal. Pengguna terminal yang transit atau berhenti di Terminal Brawijaya memilih untuk menunggu penjemput atau memilih angkutan perkotaan dan menyewa ojek yang berada di luar terminal untuk melanjutkan perjalanannya. Berikut ini adalah penjelasan terkait pola pergerakan dan aktivitas dari pengunjung memulai perjalanan dan berhenti atau transit di Terminal Brawijaya:

### 1) Pengunjung memulai perjalanan

Pengunjung yang bertujuan memulai perjalanan menggunakan fasilitas angkutan umum menuju Terminal Brawijaya menggunakan angkutan pribadi, sewa dan angkutan perkotaan. Penggunaan angkutan seperti sepeda motor, becak, ojek masuk ke area parkir angkutan umum. Setelah pengguna terminal telah sampai dan turun di parkir angkutan umum, mereka akan menuju lorong dan ruang tunggu dan selasar angkutan bus di dalam terminal. Penumpang akan menunggu angkutan bus yang berangkat sesuai jadwal di ruang tunggu penumpang AKAP dan AKDP dan naik bus ketika bus siap untuk berangkat. Selain itu, penumpang yang datang ke terminal menggunakan moda angkutan pribadi ataupun sewa juga turun di tempat selasar kedatangan angkutan bus. Setelah menurunkan penumpang di selasar kedatangan bus, penumpang akan menuju ruang tunggu bus di dekat kios terminal dan menunggu jadwal keberangkatan bus. Permasalahan yang muncul dengan pola pergerakan yang sering dilalui pengguna terminal tersebut antara lain:

- a. Tidak tersedianya tempat turun penumpang atau ruang kedatangan khusus untuk penumpang. Penumpang atau pengunjung terminal turun di parkir khusus angkutan kota dan berjalan menuju ruang tunggu angkutan bus di dalam terminal.
- b. Pintu masuk dan pintu keluar yang hanya terdiri dari satu pintu membuat semua kendaraan baik angkutan pribadi atau sewa dengan angkutan umum sering bertemu dan terjadi persinggungan.
- c. Ruang tunggu yang masih bercampur antara angkutan AKAP dan AKDP yang seharusnya dipisahkan sehingga penumpang terpisah antara penumpang AKAP dan penumpang AKDP.
- d. Selasar keberangkatan yang menjadi satu walaupun dibedakan antara jalur keberangkatan AKAP dan keberangkatan AKDP yang seharusnya dibedakan ruang dan tempat.

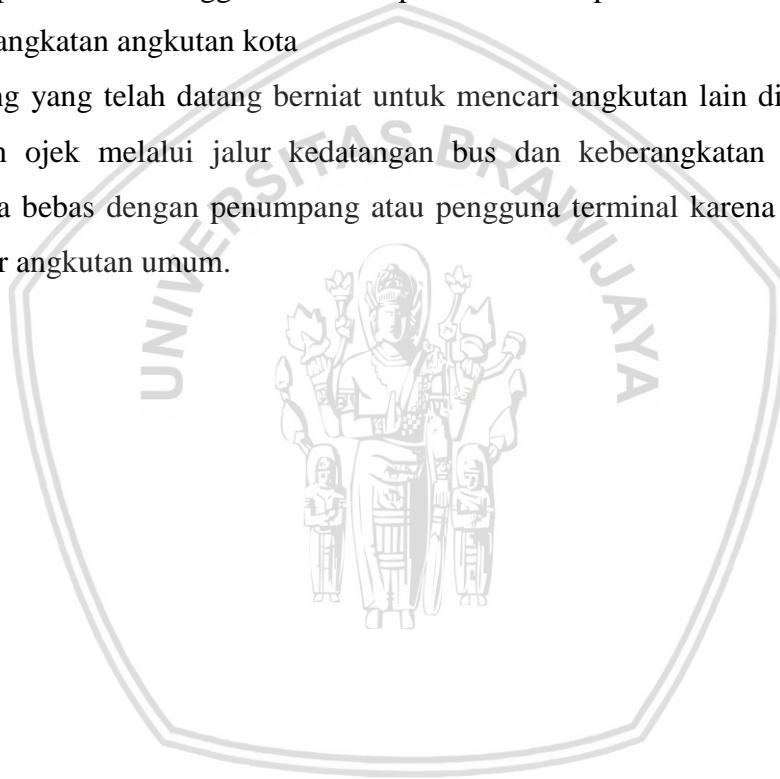


Gambar 4.41 Sirkulai Penumpang Datang dan Menuju Areal Keberangkatan

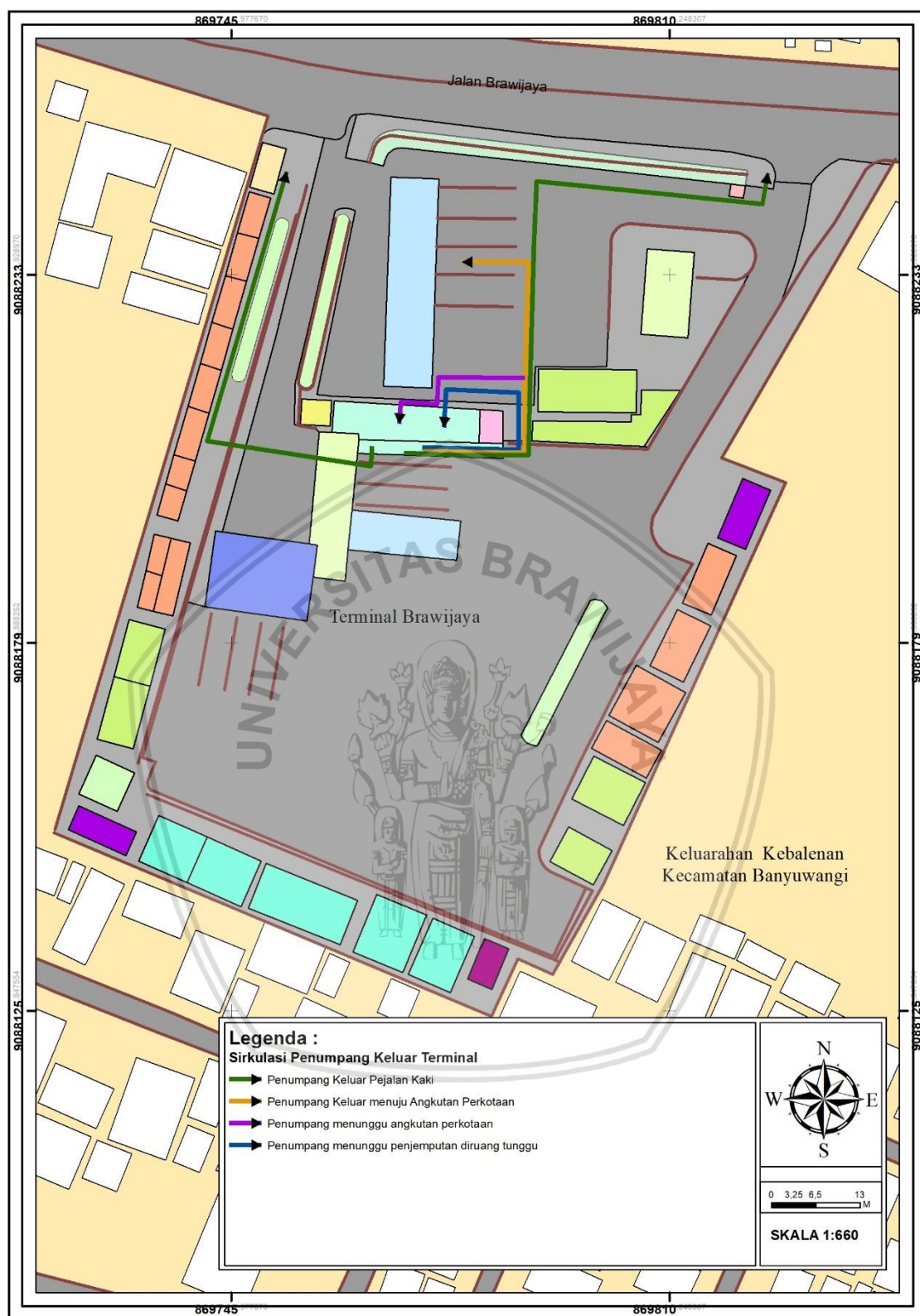
2) Pengunjung mengakhiri atau transit perjalanan

Penumpang angkutan umum yang telah sampai di Terminal Brawijaya yang sebelumnya datang dengan angkutan umum bus tujuan akhir Terminal Banyuwangi melanjutkan pergerakan menuju ruang tunggu angkutan perkotaan menunggu angkutan kota sesuai dengan tujuan. Selain itu, penumpang yang bertujuan akhir di Terminal Brawijaya akan menuju keluar terminal untuk menyewa ojek ataupun becak dan menunggu saudara untuk menjemput penumpang melalui jalur keberangkatan bus. Permasalahan yang muncul pada pengunjung yang mengakhiri dan transit di Terminal Brawijaya diantaranya sebagai berikut:

- a. Penumpang menunggu angkutan penjemput atau saudara pada ruang tunggu angkutan perkotaan sehingga kendaraan pribadi masuk pada selasar kedatangan dan keberangkatan angkutan kota
- b. Penumpang yang telah datang berniat untuk mencari angkutan lain diantaranya becak dan ojek melalui jalur kedatangan bus dan keberangkatan bus yang seharusnya bebas dengan penumpang atau pengguna terminal karena berfungsi untuk jalur angkutan umum.





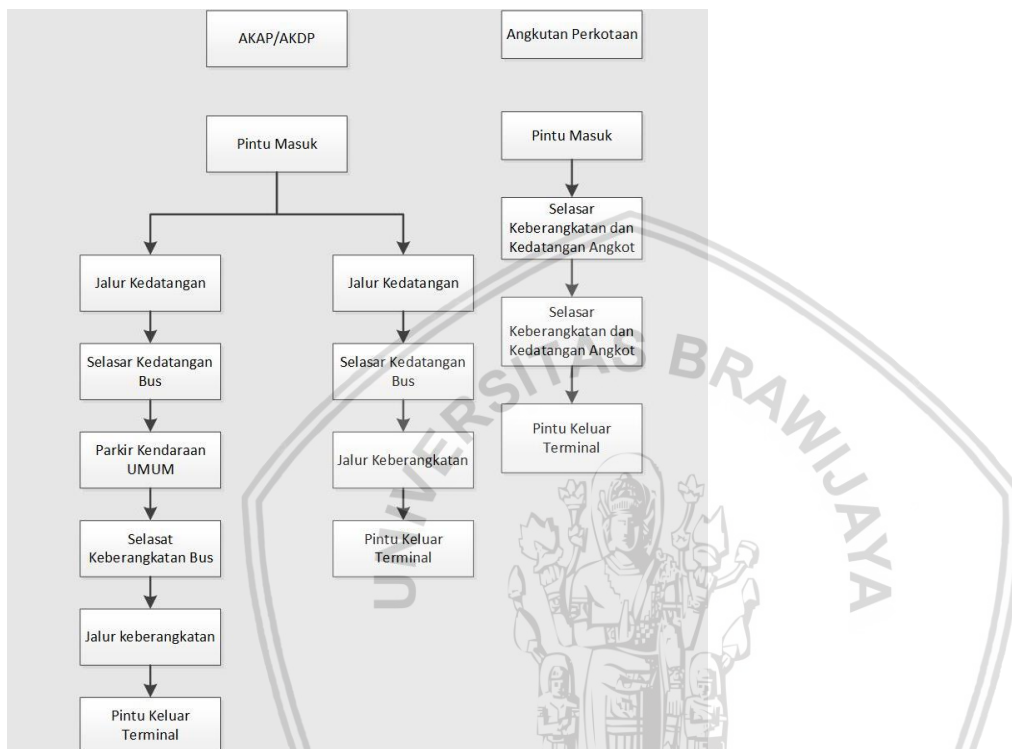


Gambar 4.42 Sirkulasi Penumpang Keluar dan Transit



### C. Angkutan Umum

Terminal Brawijaya memerankan sebagai pusat kegiatan transportasi yang melayani angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan perkotaan dan perdesaan sesuai dengan tipe B. Namun, pada kenyataannya angkutan antar kota antar provinsi (AKAP) juga dilayani walaupun hanya sebatas transit. Berikut ini adalah pola pergerakan untuk angkutan umum di Terminal Brawijaya:



Gambar 4.43 Pola Pergerakan Angkutan Umum Terminal Brawijaya  
Sumber : Hasil Observasi 2017

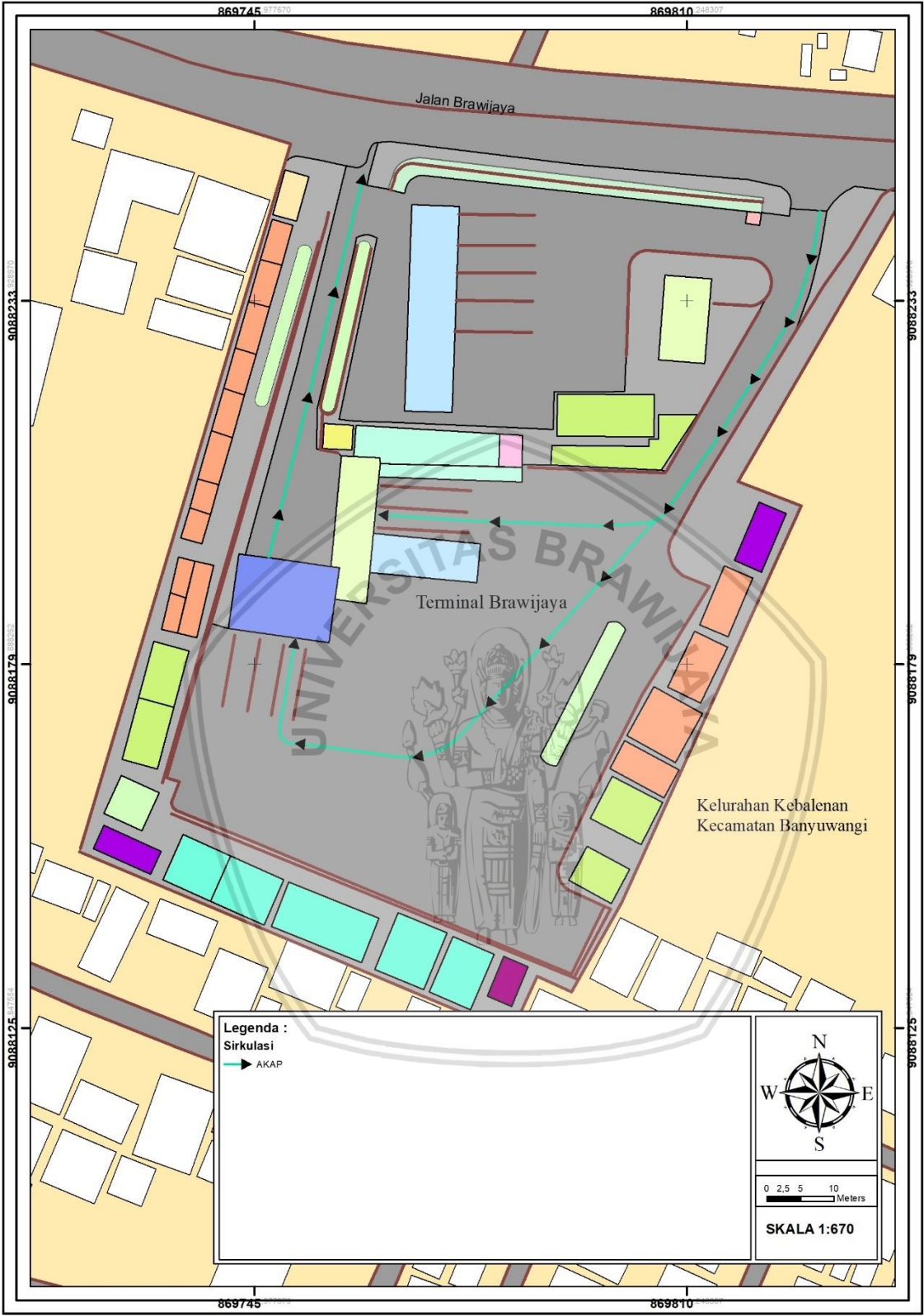
Gambar pola pergerakan pada angkutan umum memberikan penjelasan alur pola pergerakan yang dilakukan oleh angkutan AKAP, AKDP dan Angkutan perkotaan di Terminal Brawijaya. Berikut adalah penjelasan pola aktivitas armada angkutan umum yang dilayani oleh Terminal Brawijaya:

- 1) Armada angkutan umum yang masuk di Terminal Brawijaya (AKAP, AKDP, Angkutan Perkotaan) datang melalui pintu masuk yang sama. Angkutan AKAP dan AKDP yang masuk baik membawa penumpang maupun tidak membawa penumpang masuk pada selasar kedatangan bus dan selasar kedatangan angkutan kota. Armada yang telah masuk dan berhenti di selasar kedatangan bus akan mundur dan menuju ke parkir angkutan umum. Sedangkan untuk angkutan perkotaan akan parkir di tempat parkir angkutan kota di Terminal Brawijaya.
- 2) Angkutan antar kota dalam provinsi datang dengan membawa penumpang menurunkan penumpang di selasar keberangkatan, setelah menurunkan

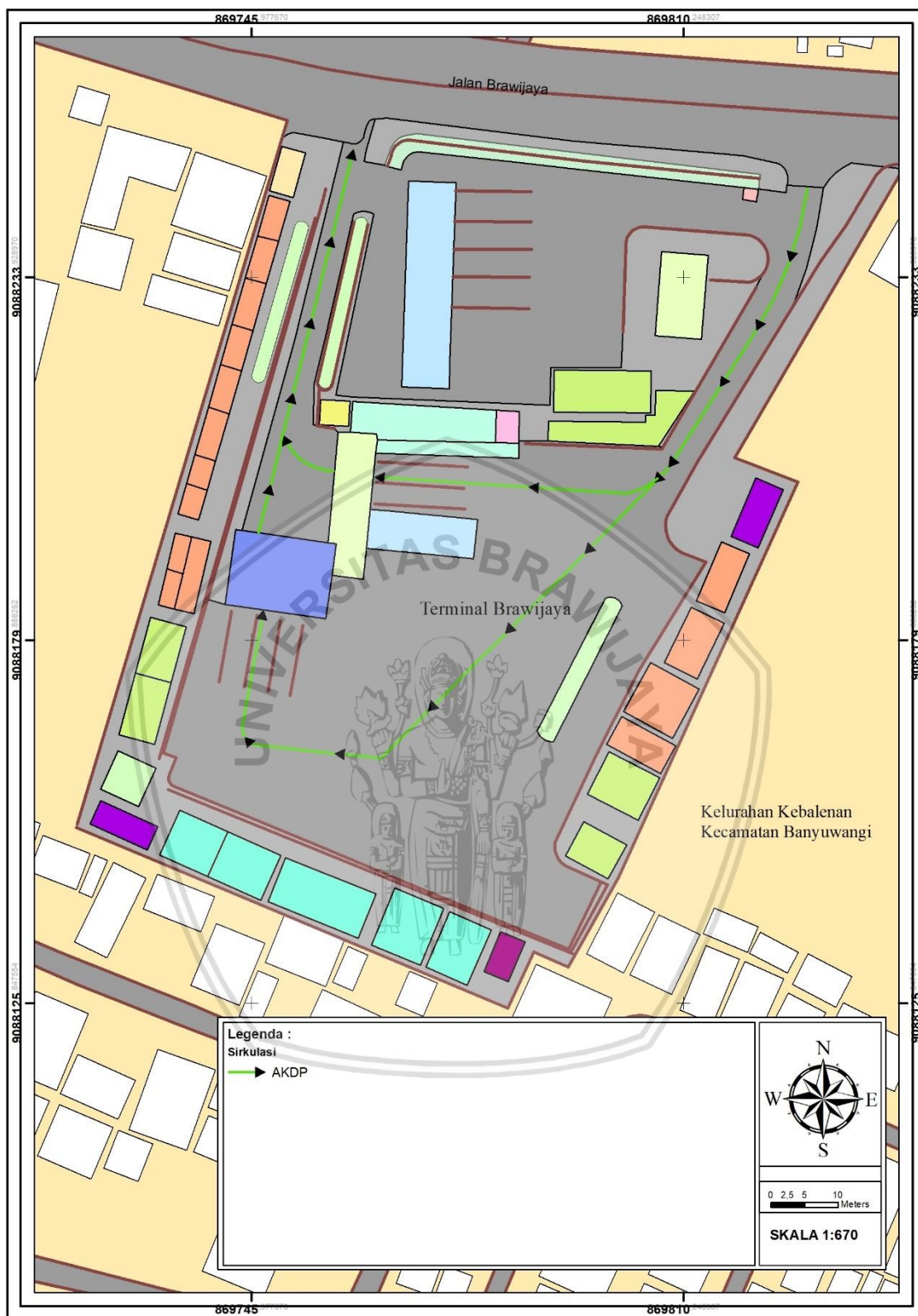
penumpang yang turun di Terminal Brawijaya bus akan langsung berangkat dan keluar menuju pintu keluar Terminal Brawijaya.

- 3) Angkutan umum yang telah mendekati waktu pelayanannya akan menuju selasar keberangkatan. Satu per satu angkutan bus antar kota antar provinsi dan antar kota dalam provinsi antri di selasar keberangkatan dan berangkat sesuai jadwal yang telah ditentukan dan keluar menuju pintu keluar Terminal Brawijaya.



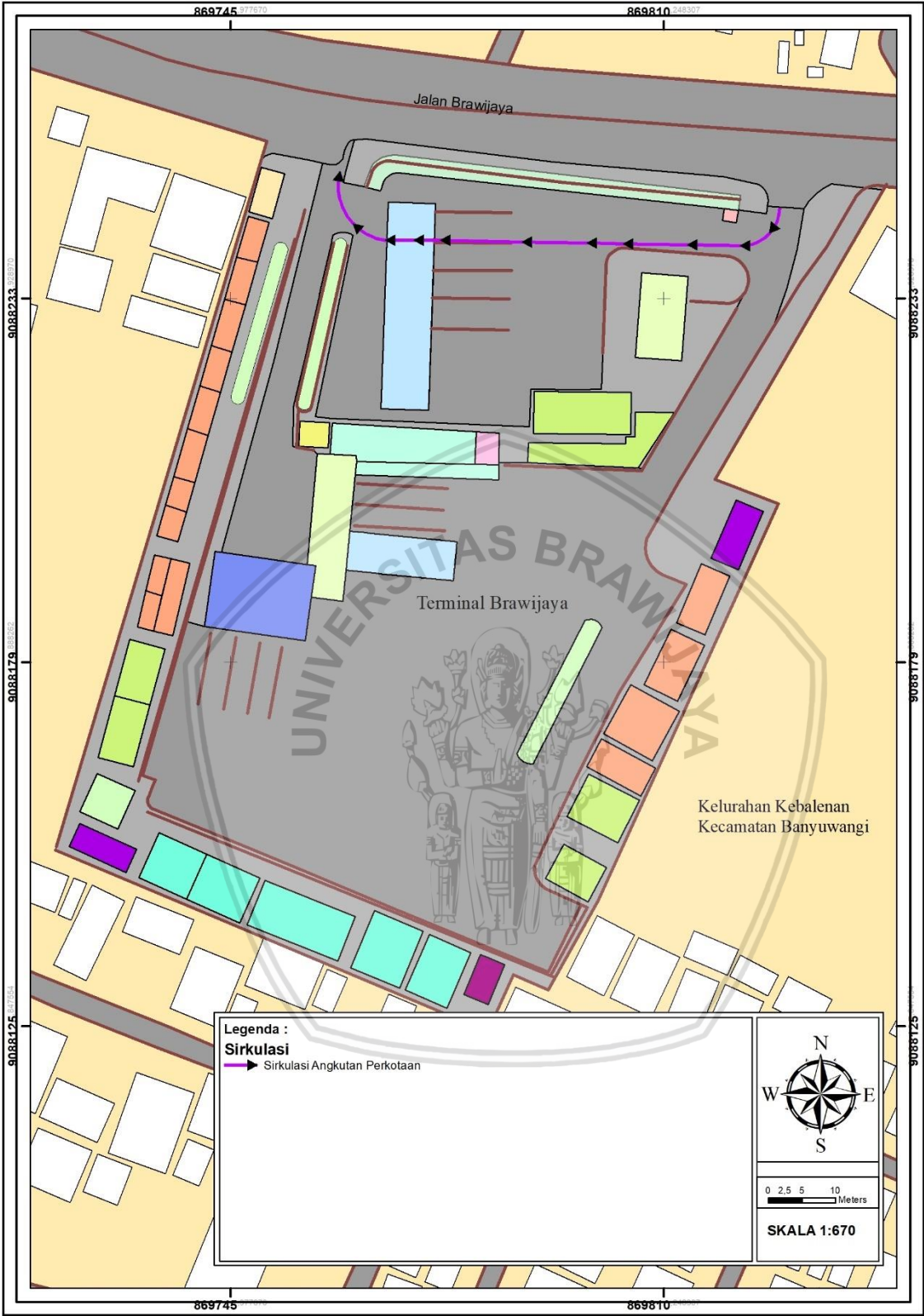


Gambar 4.44 Sirkulasi AKAP



Gambar 4.45 Sirkulasi AKDP





Gambar 4.46 Sirkulasi Angkutan Kota

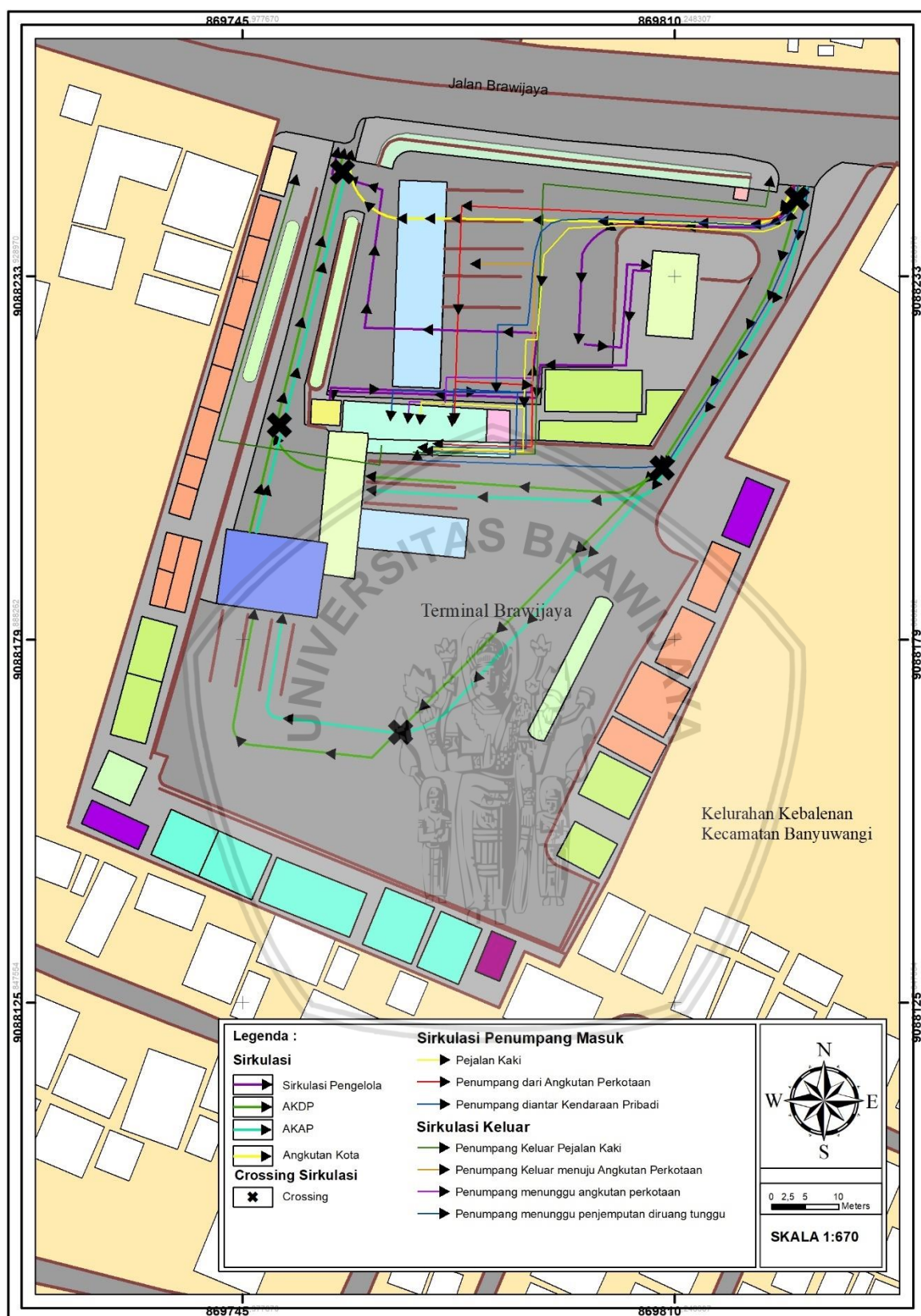


Permasalahan yang terjadi pada kondisi eksisting sirkulasi pergerakan moda angkutan AKDP, AKAP dan angkutan perkotaan diantaranya terdapat pada pintu masuk dan pintu keluar Terminal Brawijaya. Pintu masuk dan pintu keluar Terminal Brawijaya menjadi akses satu-satunya angkutan moda transportasi sehingga sering terjadi persinggungan antar moda seperti moda angkutan AKDP dengan angkutan perkotaan pada pintu masuk dan pintu keluar terminal. Pola pergerakan Angkutan perkotaan di Terminal Brawijaya juga bersinggungan dengan pergerakan pengelola Terminal Brawijaya sendiri. Persinggungan antara angkutan perkotaan dan pengelola bersinggungan pada pintu masuk dan pintu keluar yang juga terjadi antara angkutan perkotaan, pengelola terminal dan pengunjung terminal.

Angkutan antar kota antar provinsi (AKAP) dan antar kota dalam provinsi (AKDP) sering bersinggungan pada selasar keberangkatan dan selasar kedatangan. Permasalahan yang terjadi sama seperti yang muncul pada angkutan perkotaan dan pengelola. Bercampurnya ruang dan fungsi antara angkutan antar kota antar provinsi dan antar kota dalam provinsi pada jalur kedatangan, selasar kedatangan, parkir, selasar keberangkatan dan jalur pemberangkatan. Pokok permasalahan yang terjadi pada sirkulasi angkutan umum adalah tidak adanya pemisahan ruang antar moda angkutan. Selain itu, angkutan antar kota antar provinsi (AKAP) yang seharusnya dilayani oleh terminal tipe A bersinggungan dengan angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) karena tidak adanya penataan dan pemisahan terutama karena adanya ruang parkir AKAP dan AKDP yang masih bercampur. Kondisi ideal yang seharusnya dimiliki adalah Terminal Brawijaya melakukan pelayanan terhadap angkutan yang sesuai dengan tipe B yaitu melayani angkutan AKDP, angkutan perkotaan dan pedesaan. Angkutan AKAP diperbolehkan masuk dalam terminal tetapi hanya sebatas angkutan transit yang berfungsi menjemput dan menurunkan penumpang.

#### **4.7.3 Crossing Sirkulasi**

Sirkulasi terminal yang ideal adalah pergerakan yang terjadi di dalam terminal antara Pengelola, Penumpang dan angkutan AKDP, AKAP dan Angkutan perkotaan memiliki ruang masing-masing dan tidak bercampur menjadi satu. Tujuan pemisahan tersebut adalah untuk mengurangi persilangan ataupun persinggungan yang berakibat kurangnya kelancaran aktifitas berlalu lintas angkutan dan aktivitas penumpang di dalam terminal.



Gambar 4.47 Sirkulasi dan Crossing Terminal Brawijaya

Tabel 4.40  
Crossing Sirkulasi di Terminal Brawijaya

No	Pengguna terminal	Moda transportasi		Crossing sirkulasi		Lokasi
		Masuk	Keluar	Antara	Dengan	
1	Pengelola Terminal	Sepeda motor		Sepeda motor pengelola	Angkutan AKDP, AKAP dan AK	Pintu masuk terminal
			Sepeda motor	Sepeda motor pengelola	Angkutan AKDP, AKAP dan AK	Pintu keluar terminal
2	Penumpang AKAP	Berangkat	Bus	Penumpang yang memulai perjalanan	Armada AK, AKAP dan AKDP	Pintu masuk terminal
					Armada AK, AKAP dan AKDP	Pintu keluar terminal
					Armada AK	Jalur pemberangkatan angkutan perkotaan
		Ojek, becak		Ojek, becak, penumpang	Angkutan AKAP, AKDP, angkutan perkotaan	Pintu masuk terminal
				Ojek, becak, penumpang	Angkutan AKAP, AKDP, angkutan perkotaan	Selasar kedatangan bus
				Ojek, becak	Angkutan AKAP, AKDP, angkutan perkotaan	Jalur keberangkatan
				Ojek, becak	Angkutan AKAP, AKDP, angkutan perkotaan	Pintu keluar terminal
					Angkutan AKAP, AKDP dan Angkutan perkotaan	Pintu masuk terminal
				Penumpang pejalan kaki	Angkutan perkotaan	Ruang parkir angkutan perkotaan
				Penumpang pejalan kaki	Angkutan AKAP dan AKDP	Selasar kedatangan dan keberangkatan bus
				Penumpang pejalan kaki	Angkutan AKAP,	Jalur keberangkatan

No	Pengguna terminal	Moda transportasi		Crossing sirkulasi		Lokasi
		Masuk	Keluar	Antara	Dengan	
					AKDP dan angkutan perkotaan	dan pintu keluar
	Datang	Bus	Kendaraan pribadi	Penumpang dan kendaraan pribadi	Angkutan perkotaan	Selasar keberangkatan angkutan perkotaan
				Penumpang dan kendaraan pribadi	Angkutan AKAP, AKDP dan angkutan perkotaan	Pintu Keluar terminal
				Penumpang di angkutan perkotaan	Angkutan AKAP dan AKDP	Pintu keluar terminal
3	Angkutan AKAP dan AKDP	Bus	Bus	Bis yang akan berangkat	Penumpang	Selasar keberangkatan
					Angkutan perkotaan	Pintu keluar terminal
				Bis yang datang	Angkutan perkotaan Pengelola terminal	Pintu masuk terminal
					Angkutan perkotaan, pengelola, kendaraan pribadi penumpang	Pintu keluar
4.	Angkutan perkotaan	Angkutan kota		AK	Bus AKAP, AKDP, Kendaraan Pribadi dan pengelola	Pintu masuk
				AK	Bus AKAP, AKDP, Kendaraan Pribadi dan pengelola	Pintu keluar
				AK	Angkutan pribadi, penumpang yang memulai perjalanan dan datang	Area parkir angkutan umum

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Hasil analisis crossing yang telah dilakukan sebelumnya dapat diketahui bahwa hampir semua ruang yang ada di Terminal Brawijaya terdapat persinggungan baik antara angkutan bus dengan kendaraan angkutan perkotaan, Bus dengan penumpang, angkutan pribadi, pengelola dan angkutan perkotaan yang menjadi satu, serta tidak terdapatnya pemisahan antara angkutan bus umum antara AKAP dan AKDP. Hasil



analisis pada tabel 4.40 dan Gambar 4.46 dapat diketahui lebih lengkap tentang pertemuan dan persinggungan kendaraan dan pengguna di terminal sebagai berikut:

- a. Pintu masuk terminal menjadi tempat paling sering terjadi persinggungan karena menjadi pintu masuk bagi angkutan AKAP, AKDP, AK, angkutan pribadi pengelola terminal dan angkutan pribadi penumpang.
- b. Pintu masuk terminal juga menjadi tempat yang sering terjadi pertemuan seperti yang terjadi pada pintu masuk terminal.
- c. Tidak tersedianya parkir untuk kendaraan pribadi sehingga kendaraan pengelola dan kendaraan penumpang yang bertujuan menjemput dan mengantarkan penumpang berada di parkir kendaraan angkutan perkotaan terminal.
- d. Sirkulasi di dalam terminal yaitu pada angkutan AKDP dan AKAP baik pada selasar kedatangan dan keberangkatan yang seharusnya dibedakan ruang antara angkutan antar kota antar provinsi dan antar kota dalam provinsi tidak tersedia.

#### **4.8 Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya**

Penilaian kinerja pelayanan Terminal Brawijaya dalam penelitian ini dinilai berdasarkan persepsi penumpang kepada pelayanan Terminal Brawijaya Banyuwangi. Standar dan atribut penelitian dalam penilaian kinerja pelayanan Terminal Brawijaya menggunakan PM No 40 tahun 2015. Dalam penilaian kinerja pelayanan terminal menggunakan skala likert yang nantinya digunakan untuk dilakukan analisis dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan Analisis QFD ( *Quality function Deployment*). Analisis *Importance Performance Analysis* digunakan untuk menilai dan mengidentifikasi pelayanan fasilitas terminal terhadap persepsi yang diberikan oleh para pengguna pelayanan fasilitas terminal yaitu penumpang. Analisis IPA akan menghasilkan persebaran atribut-atribut prioritas yang akan terbagi dalam ke-empat kuadran. Analisis *Quality Function Deployment* akan digunakan untuk mendapatkan rekomendasi peningkatan kinerja Terminal Brawijaya berdasarkan atribut-atribut prioritas yang dihasilkan dari *Importance Performance Analysis*.

##### **4.8.1 Analisis IPA (*Analysis Performance Analysis*) Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya**

Atribut-atribut yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan dan kepentingan berdasarkan persepsi pengunjung Terminal Brawijaya adalah peraturan yang dikeluarkan oleh menteri perhubungan yaitu Permenhub Nomor 40 Tahun 2015. Atribut yang ada dalam peraturan menteri perhubungan tersebut digunakan untuk membuat



kuesioner yang disebarakan kepada pengunjung dan pengguna terminal untuk mengetahui tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Setelah diketahui nilai rata-rata dari tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan maka akan diketahui nilai atau tingkat kesesuaian dari masing masing atribut yang dinilai.

#### A. Persepsi Penumpang AKAP Terminal Brawijaya

Tabel 4.41

Persepsi Penumpang AKAP Terminal Brawijaya

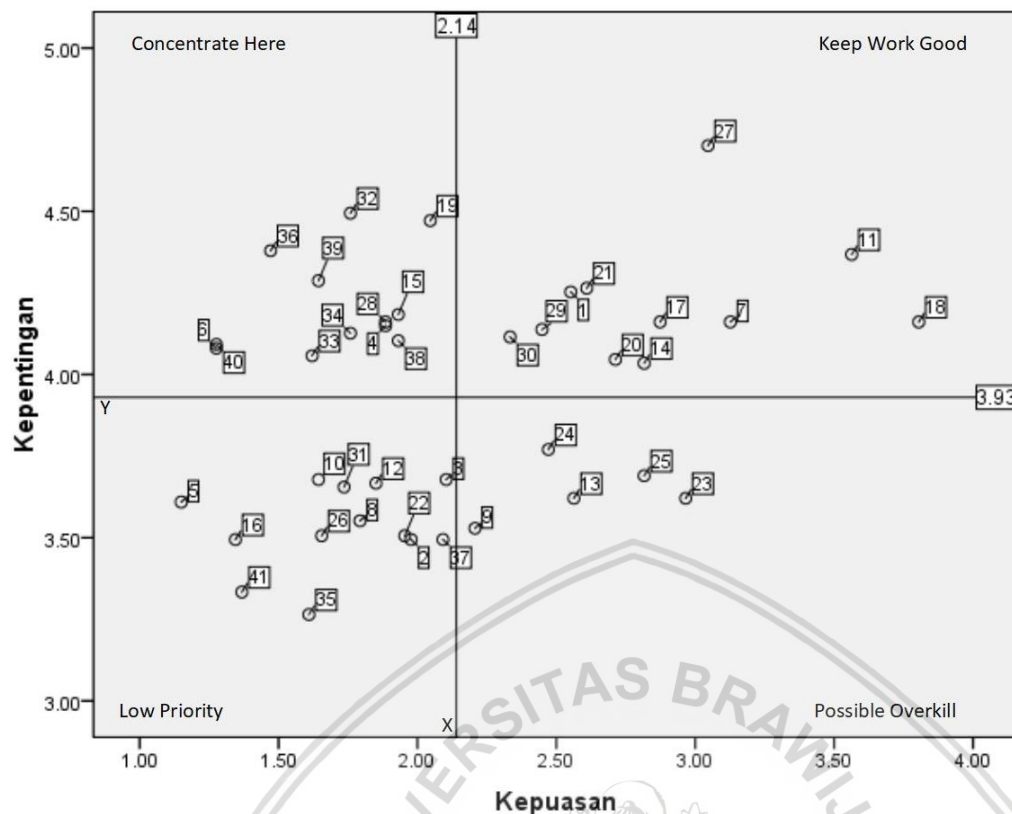
No	Atribut	X	Rata-rata	Y	Rata-rata	Kesesuaian
1	Tersedia lajur pejalan kaki	222	2,55	370	4,25	0,60
2	Fasilitas keselamatan jalan	172	1,98	304	3,49	0,57
3	Jalur evakuasi	183	2,10	320	3,68	0,57
4	Alat pemadam kebakaran	164	1,89	361	4,15	0,45
5	Pos kesehatan	100	1,15	314	3,61	0,32
6	Pos perbaikan kendaraan	111	1,28	355	4,08	0,31
7	Petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum	272	3,13	362	4,16	0,75
8	Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan kendaraan yang mudah terlihat	156	1,79	309	3,55	0,50
9	Tersedia informasi kesehatan	192	2,21	307	3,53	0,63
10	Informasi fasilitas kesehatan yang mudah dan jelas terlihat oleh penumpang	143	1,64	320	3,68	0,45
11	Pos keamanan	310	3,56	380	4,37	0,82
12	Media pengaduan gangguan keamanan	161	1,85	319	3,67	0,50
13	Petugas keamanan	223	2,56	315	3,62	0,71
14	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan	245	2,82	351	4,03	0,70
15	Tersedia jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan	168	1,93	364	4,18	0,46
16	Pelayanan loket bus yang cepat dan teratur	117	1,34	304	3,49	0,38
17	Kantor penyelenggaraan terminal, ruang kendali dan manajemen informasi terminal	250	2,87	362	4,16	0,69
18	Petugas operasional terminal	331	3,80	362	4,16	0,91
19	Waktu pelayanan angkutan	143	1,64	373	4,29	0,38
20	Tersedia fasilitas ruang tunggu	178	2,05	389	4,47	0,46
21	Tersedia kamar mandi	236	2,71	352	4,05	0,67
22	Tersedia fasilitas peribadatan	227	2,61	371	4,26	0,61
23	Tersedia taman/RTH	170	1,95	305	3,51	0,56
24	Tersedia fasilitas kios/rumah makan	258	2,97	315	3,62	0,82
25	Ketersediaan fasilitas dan petugas kebersihan	215	2,47	328	3,77	0,66
26	Tersedia tempat istirahat awak kendaraan	245	2,82	321	3,69	0,76
27	Area Merokok	144	1,66	305	3,51	0,47
28	Tersedia drainase	265	3,05	409	4,70	0,65
29	Lampu penerangan ruangan dan terang di malam hari	164	1,89	362	4,16	0,45
30	Letak jalur pemberangkatan bus	213	2,45	360	4,14	0,59

No	Atribut	X	Rata-rata	Y	Rata-rata	Kesesuaian
	yang tetap dan teratur					
31	Letak jalur kedatangan bus yang tetap dan teratur	203	2,33	358	4,11	0,57
32	Informasi pelayanan diletakkan di tempat yang strategis seperti pintu masuk dan ruang tunggu	151	1,74	318	3,66	0,47
33	Informasi angkutan lanjutan	153	1,76	391	4,49	0,39
34	Informasi gangguan perjalanan mobil bus	141	1,62	353	4,06	0,40
35	Tersedianya tempat penitipan barang	153	1,76	359	4,13	0,43
36	Tersedianya fasilitas pengisian baterai untuk peralatan elektronik	140	1,61	284	3,26	0,49
37	Tersedia fasilitas tempat naik/turun	128	1,47	381	4,38	0,34
38	Tersedia tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	182	2,09	304	3,49	0,60
39	Sirkulasi terminal	168	1,93	357	4,10	0,47
40	Terdapat fasilitas penyandang cacat	111	1,28	356	4,09	0,31
41	Tersedia ruang ibu menyusui bagi penumpang moda angkutan umum	119	1,37	290	3,33	0,41
	Rata-rata		2,14		3,93	

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Berdasarkan hasil analisis dari ke empat puluh satu (41) atribut yang digunakan untuk mencari tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan, dihasilkan nilai rata-rata untuk tingkat kepuasan dari total rata-rata nilai tingkat kepuasan masing-masing atribut. Nilai rata-rata untuk tingkat kepuasan berdasarkan persepsi penumpang AKAP terhadap Kinerja pelayanan Terminal Brawijaya sebesar  $\bar{X} = 2,14$ . Nilai rata-rata untuk tingkat kepentingan dari ke empat puluh satu atribut (41) sebesar  $\bar{Y} = 3,93$ . Nilai rata-rata dari tingkat kepuasan (X) dan tingkat kepentingan (Y) selanjutnya akan menjadi acuan untuk mengelompokkan atribut pelayanan kedalam 4 kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA).

Berikut diagram kartesius untuk hasil analisis perhitungan persepsi penumpang AKAP Terminal Brawijaya :



Gambar 4.48 Kuadran Persepsi Penumpang AKAP  
Sumber : Hasil Analisis, 2017

Berikut ini adalah atribut yang telah digolongkan ke empat kuadran analisis IPA Persepsi penumpang AKAP terhadap kinerja pelayanan Terminal Brawijaya:

Tabel 4.42  
Kuadran IPA Kinerja Pelayanan Terminal Berdasarkan Persepsi Penumpang AKAP

Kuadran I	Kuadran II
4. Alat pemadam kebakaran 6. Pos perbaikan kendaraan 15. Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan 19. Waktu pelayanan terminal 20. Fasilitas pelayanan tunggu 29. Lampi penerangan ruangan dan terang di malam hari 33. Informasi angkutan lanjutan 34. Informasi gangguan perjalanan mobil 35. Tersedianya tempat penitipan barang 37. Fasilitas tempat naik turun 38. Sirkulasi terminal 41. Fasilitas penyandang cacat	1. Tersedia lajur pejalan kaki 7. Petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum 11. Pos keamanan 14. Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan 17. Kantor penyelenggaraan terminal 18. Petugas operasional terminal 21. Tersedia kamar mandi 22. Fasilitas peribadatan 28. Tersedia drainase 30. Letak jalur pemberangkatan bus yang tetap dan teratur 31. Letak jalur kedatangan bus yang tetap dan teratur
Kuadran III	Kuadran IV
2. Fasilitas keselamatan jalan 3. Jalur evakuasi 5. Pos kesehatan 8. Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan kendaraan yang mudah terlihat 10. Informasi fasilitas kesehatan yang mudah dan jelas terlihat oleh penumpang	9. Informasi kesehatan 13. Petugas keamanan 24. Fasilitas kios/ rumah makan 25. Fasilitas dan petugas kebersihan 26. Tempat istirahat awak kendaraan

Kuadran III	Kuadran IV
12. Media pengaduan gangguan keamanan 16. Pelayanan loket bus yang cepat dan teratur 22. Taman/RTH 27. Area merokok 32. Informasi pelayanan diletakkan di tempat yang strategis seperti pintu masuk dan ruang tunggu 36. Tersedia fasilitas pengisian baterai 38. Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi 41. Ruang ibu menyusui	

Sumber : Hasil Analisis, 2017

### 1. Kuadran I (*Concentrate Here*)

Terdapat 11 atribut pelayanan di Terminal Brawijaya yang termasuk dalam kategori kuadran I pada kuadran kartesius. Berikut atribut pelayanan yang terkategori dalam kuadran I:

Tabel 4.43

Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya Kuadran I (Persepsi Penumpang AKAP)

Aspek	Nomor	Koordinat	Atribut
Keselamatan	4	1,89;4,15	Alat pemadam kebakaran
	6	1,28;4,08	Pos perbaikan kendaraan
Kehandalan	15	1,93;4,18	Tersedia jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan
	19	1,64;4,29	Waktu pelayanan angkutan
Kenyamanan	20	2,05;4,47	Tersedia fasilitas ruang tunggu
	29	1,89;4,16	Lampu penerangan ruangan dan terang di malam hari
Kemudahan/keterjangkauan	33	1,76;4,49	Informasi angkutan lanjutan
	34	1,62;4,06	Informasi gangguan perjalanan mobil bus
	35	1,76;4,13	Tersedianya tempat penitipan barang
	37	1,47;4,38	Tersedia fasilitas tempat naik/turun
	38	1,93;4,10	Sirkulasi terminal
Kesetaraan	40	1,28;4,09	Terdapat fasilitas penyandang cacat

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Atribut yang terkategori dalam kuadran I (*concentrate here*) merupakan atribut-atribut prioritas dalam penanganan. Atribut-atribut yang berada di kuadran I memiliki nilai tingkat kepuasan yang rendah dan nilai tingkat kepentingan yang tinggi. Atribut yang berada di kuadran I yang masih belum tersedia di Terminal Brawijaya adalah Pos perbaikan kendaraan, Area merokok, informasi angkutan lanjutan, informasi gangguan angkutan, fasilitas penitipan barang, fasilitas pengisian baterai, fasilitas penyandang cacat, fasilitas tempat naik dan turun dan fasilitas ruang ibu menyusui, waktu pelayanan terminal dan

sirkulasi terminal. Atribut pelayanan di kuadran I yang telah tersedia di Terminal Brawijaya adalah alat pemadam kebakaran, lampu penerangan dan fasilitas ruang tunggu. Namun, dalam penerapannya untuk memberikan pelayanannya masih belum maksimal. Sebagai contoh fasilitas ruang tunggu yang masih belum memiliki tempat duduk yang layak dan atap ruangan yang bocor, sedangkan untuk alat pemadam kebakaran sudah tersedia di dalam terminal tetapi alat pemadam kebakaran tidak dapat digunakan untuk mengatasi kejadian kebakaran apabila terjadi kebakaran di Terminal Brawijaya.

## 2. Kuadran II (*Keep Work Good*)

Atribut yang termasuk dalam kuadran II (*keep work good*) pada diagram kartesius menunjukkan tingkat kepuasan dan kepentingan yang tinggi. Sehingga atribut yang memiliki nilai kepuasan dan kepentingan yang tinggi tersebut perlu dipertahankan pelayanannya. Berikut atribut pelayanan yang terkategori dalam kuadran II:

Tabel 4.44

Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya Kuadran II (Persepsi Penumpang AKAP)

Aspek	Nomor	Koordinat	Atribut
Keselamatan	1	2,55;4,25	Tersedia lajur pejalan kaki
	7	3,13;4,16	Petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum
Keamanan	11	3,56;4,37	Pos keamanan
Kehandalan	14	2,82;4,03	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan
	17	2,87;4,16	Kantor penyelenggaraan terminal, ruang kendali dan manajemen informasi terminal
	18	3,80;4,16	Petugas operasional terminal
Kenyamanan	21	2,71;4,05	Tersedia kamar mandi
	22	2,61;4,26	Tersedia fasilitas peribadatan
	28	3,05;4,70	Tersedia drainase
Kemudahan/ keterjangkauan	30	2,45;4,14	Letak jalur pemberangkatan bus yang tetap dan teratur
	31	2,33;4,11	Letak jalur kedatangan bus yang tetap dan teratur

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Terdapat 11 atribut pelayanan yang termasuk dalam kategori kuadran II (*keep work good*) di Terminal Brawijaya. Atribut yang telah tersedia pada kuadran II diantaranya adalah lajur pejalan kaki, petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum, pos keamanan, jadwal kedatangan dan keberangkatan, kantor penyelenggaraan terminal, ruang kendali dan manajemen informasi, petugas operasional, kamar mandi, fasilitas peribadatan, drainase, letak jalur pemberangkatan dan jalur kedatangan. Atribut II dalam pelaksanaannya telah memberikan tingkat kepuasan dan kepentingan yang tinggi dilihat dari segi



persepsi pengguna. Sebagai contoh untuk atribut pelayanan petugas operasional angkutan memberikan pelayanan berupa pengaturan operasional terminal dengan baik, selain itu letak jalur pemberangkatan dan letak jalur kedatangan yang tetap dan teratur dalam pelayanannya di dalam Terminal Brawijaya Banyuwangi.

### 3. Kuadran III (*Low Priority*)

Atribut pelayanan yang muncul dalam kuadran II adalah atribut-atribut yang memiliki nilai tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan yang rendah sehingga atribut-atribut yang muncul tersebut tidak menjadi prioritas dalam perbaikan. Berikut atribut pelayanan yang terkategori dalam kuadran III:

Tabel 4.45

Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya Kuadran III (Persepsi Penumpang AKAP)

Aspek	Nomor	Koordinat	Atribut
Keselamatan	2	1,98;3,49	Fasilitas keselamatan jalan
	3	2,10;3,68	Jalur evakuasi
	5	1,15;3,61	Pos kesehatan
	8	1,79;3,55	Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan kendaraan yang mudah terlihat
	10	1,64;3,68	Informasi fasilitas kesehatan yang mudah dan jelas terlihat oleh penumpang
Keamanan	12	1,85;3,67	Media pengaduan gangguan keamanan
Kehandalan	16	1,34;3,49	Pelayanan loket bus yang cepat dan teratur
Kenyamanan	23	1,95;3,51	Tersedia taman/RTH
	27	1,66;3,51	Area Merokok
Kemudahan/ keterjangkauan	32	1,74;3,66	Informasi pelayanan diletakkan di tempat yang strategis seperti pintu masuk dan ruang tunggu
	36	1,61;3,26	Tersedianya fasilitas pengisian baterai untuk peralatan elektronik
	38	2,09;3,49	Tersedia tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi
Kesetaraan	41	1,37;3,33	Tersedia ruang ibu menyusui bagi penumpang moda angkutan umum

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Terdapat 10 atribut pelayanan di terminal brawijaya yang termasuk dalam kategori kuadran III pada kuadran kartesius. Atribut-atribut kuadran III diantaranya seperti fasilitas keselamatan jalan, jalur evakuasi, pos kesehatan, informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan kendaraan, informasi fasilitas kesehatan, media pengaduan gangguan, pelayanan loket bus, Taman/rth, informasi pelayanan diletakkan di tempat strategis dan tempat parkir kendaraan umum. Dari ke sepuluh (10) atribut pelayanan pada kuadran III yang tersedia di Terminal Brawijaya adalah fasilitas keselamatan jalan, dan parkir kendaraan umum.

#### 4. Kuadran IV (*Possible Overkill*)

Atribut-atribut yang dikategorikan kedalam kuadran IV pada diagram kartesius memiliki nilai kepuasan yang tinggi tetapi memiliki tingkat kepentingan yang rendah. Atribut-atribut tersebut memberikan gambaran bahwa pelayanan yang telah diberikan sudah baik tetapi berlebihan. Berikut atribut pelayanan yang terkategori dalam kuadran IV:

Tabel 4.46

Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Brawijaya Kuadran IV (Persepsi Penumpang AKAP)

Aspek	Nomor	Koordinat	Atribut
Keselamatan	9	2,24;3,57	Tersedia informasi kesehatan
Keamanan	13	2,59;3,67	Petugas keamanan
Kenyamanan	24	3,00;3,66	Tersedia fasilitas kios/rumah makan
	25	2,49;3,82	Ketersediaan fasilitas dan petugas kebersihan
	26	2,85;3,74	Tersedia tempat istirahat awak kendaraan

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Terdapat 5 atribut pelayanan yang termasuk kedalam kuadran IV (*Possible overkill*) diantaranya adalah tersedia informasi kesehatan, petugas keamanan, fasilitas kios/rumah makan, fasilitas dan petugas kebersihan dan tempat istirahat awak kendaraan. Atribut pelayanan pada kuadran IV yang tersedia di Terminal Brawijaya antara lain petugas keamanan, fasilitas kios/rumah makan, fasilitas dan petugas kebersihan, tempat istirahat awak kendaraan sedangkan untuk atribut pelayanan yang belum ada di Terminal Brawijaya yaitu informasi kesehatan.

#### B. Persepsi Penumpang AKDP Terminal Brawijaya

Tabel 4.47

Persepsi Penumpang AKDP Terminal Brawijaya

No	Atribut	X	Rata-rata	Y	Rata-rata	Kesesuaian
1	Tersedia lajur pejalan kaki	597	2,24	1072	4,01	0,56
2	Fasilitas keselamatan jalan	484	1,81	949	3,55	0,51
3	Jalur evakuasi	503	1,88	910	3,41	0,55
4	Alat pemadam kebakaran	409	1,53	1131	4,24	0,36
5	Pos kesehatan	337	1,26	1109	4,15	0,30
6	Pos perbaikan kendaraan	371	1,39	1064	3,99	0,35
7	Petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum	897	3,36	1062	3,98	0,84
8	Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan kendaraan yang mudah terlihat	457	1,71	938	3,51	0,49
9	Tersedia informasi kesehatan	475	1,78	800	3,00	0,59
10	Informasi fasilitas kesehatan yang mudah dan jelas terlihat oleh penumpang	437	1,64	906	3,39	0,48
11	Pos keamanan	733	2,75	945	3,54	0,78

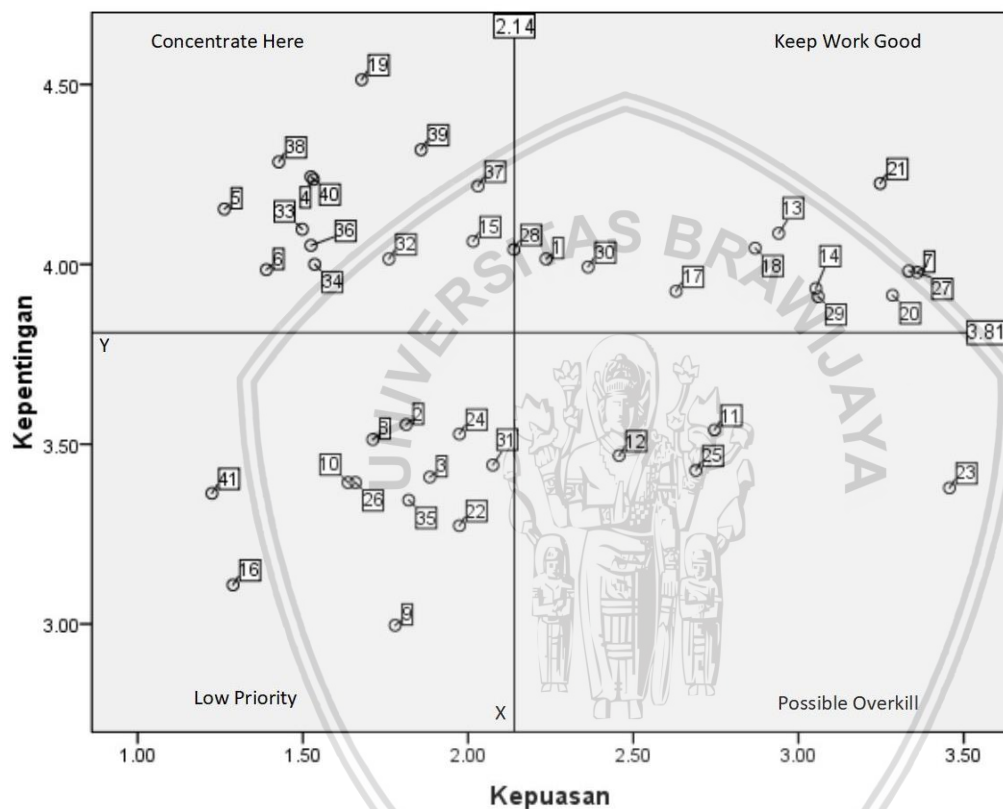
No	Atribut	X	Rata-rata	Y	Rata-rata	Kesesuaian
12	Media pengaduan gangguan keamanan	656	2,46	926	3,47	0,71
13	Petugas keamanan	785	2,94	1091	4,09	0,72
14	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan	815	3,05	1050	3,93	0,78
15	Tersedia jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan	538	2,01	1085	4,06	0,50
16	Pelayanan loket bus yang cepat dan teratur	344	1,29	830	3,11	0,41
17	Kantor penyelenggaraan terminal, ruang kendali dan manajemen informasi terminal	702	2,63	1048	3,93	0,67
18	Petugas operasional terminal	766	2,87	1080	4,04	0,71
19	Sirkulasi terminal	496	1,86	1153	4,32	0,43
20	Tersedia fasilitas ruang tunggu	448	1,68	1205	4,51	0,37
21	Tersedia kamar mandi	877	3,28	1045	3,91	0,84
22	Tersedia fasilitas peribadatan	867	3,25	1128	4,22	0,77
23	Tersedia taman/RTH	527	1,97	874	3,27	0,60
24	Tersedia fasilitas kios/rumah makan	923	3,46	902	3,38	1,02
25	Ketersediaan fasilitas dan petugas kebersihan	527	1,97	942	3,53	0,56
26	Tersedia tempat istirahat awak kendaraan	718	2,69	915	3,43	0,78
27	Area Merokok	443	1,66	906	3,39	0,49
28	Tersedia drainase	890	3,33	1063	3,98	0,84
29	Lampu penerangan ruangan dan terang di malam hari	571	2,14	1079	4,04	0,53
30	Letak jalur pemberangkatan bus yang tetap dan teratur	817	3,06	1044	3,91	0,78
31	Letak jalur kedatangan bus yang tetap dan teratur	631	2,36	1066	3,99	0,59
32	Informasi pelayanan diletakkan di tempat yang strategis seperti pintu masuk dan ruang tunggu	554	2,07	919	3,44	0,60
33	Informasi angkutan lanjutan	470	1,76	1072	4,01	0,44
34	Informasi gangguan perjalanan mobil bus	400	1,50	1094	4,10	0,37
35	Tersedianya tempat penitipan barang	410	1,54	1068	4,00	0,38
36	Tersedianya fasilitas pengisian baterai untuk peralatan elektronik	486	1,82	893	3,34	0,54
37	Tersedia fasilitas tempat naik/turun	407	1,52	1082	4,05	0,38
38	Tersedia tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	542	2,03	1126	4,22	0,48
39	Waktu pelayanan angkutan	381	1,43	1144	4,28	0,33
40	Terdapat fasilitas penyandang cacat	407	1,52	1133	4,24	0,36
41	Tersedia ruang ibu menyusui bagi penumpang moda angkutan umum	327	1,22	898	3,36	0,36
Rata-rata			2,14		3,81	

Sumber : Hasil Analisis 2017

Berdasarkan hasil analisis dari ke empat puluh satu (41) atribut yang digunakan untuk mencari tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan, dihasilkan nilai rata-rata untuk tingkat kepuasan dari total rata-rata nilai tingkat kepuasan masing-masing atribut. Nilai

rata-rata untuk tingkat kepuasan berdasarkan persepsi penumpang AKDP terhadap Kinerja pelayanan Terminal Brawijaya sebesar  $\bar{X} = 2,14$ . Nilai rata-rata untuk tingkat kepentingan dari ke empat puluh atribut (41) sebesar  $\bar{Y} = 3,81$ . Nilai rata-rata dari tingkat kepuasan (X) dan tingkat kepentingan (Y) selanjutnya akan menjadi acuan untuk mengelompokkan atribut pelayanan kedalam 4 kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA).

Berikut diagram kartesius untuk hasil analisis perhitungan persepsi penumpang AKDP Terminal Brawijaya:



Gambar 4.49 Diagram Kuadran IPA Persepsi Penumpang AKDP  
Sumber : Hasil Analisis, 2017

Berikut ini adalah atribut yang telah digolongkan ke empat kuadran analisis IPA Persepsi penumpang AKDP terhadap kinerja pelayanan Terminal Brawijaya:

Tabel 4.48

Kuadran IPA Kinerja Pelayanan Terminal Berdasarkan (Persepsi Penumpang AKDP)

Kuadran I	Kuadran II
4. Alat pemadam kebakaran	1. Tersedia lajur pejalan kaki
5. pos kesehatan	7. Petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum
6. Pos perbaikan kendaraan	14. Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan
15. Tersedia Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan	17. Kantor penyelenggaraan terminal, ruang kendali dan manajemen informasi terminal
19. Waktu pelayanan terminal	18. Petugas operasional terminal
20. Tersedia fasilitas ruang tunggu	21. Tersedia kamar mandi
29. Lampu penerangan ruangan dan terang di malam hari	
33. Informasi angkutan lanjutan	

Kuadran I	Kuadran II
34. Informasi gangguan perjalanan mobil bus 35. Tersedianya tempat penitipan barang 37. Tersedia fasilitas tempat naik/ turun 38. Tersedia tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi 39. Sirkulasi terminal 40. Terdapat fasilitas penyandang cacat	22. Tersedia fasilitas peribadatan 28. Tersedia drainase 30. Letak jalur pemberangkatan bus yang tetap dan teratur 31. Letak jalur kedatangan bus yang tetap dan teratur
Kuadran III	Kuadran IV
2. Fasilitas keselamatan jalan 3. Jalur evakuasi 8. Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan 10. Informasi fasilitas kesehatan yang mudah dan jelas terlihat oleh penumpang 16. Pelayanan loket bus yang cepat dan teratur 23. Tersedia taman/ RTH 25. Ketersediaan fasilitas dan petugas kebersihan 27. Area merokok 32. Informasi pelayanan diletakkan di tempat yang strategis seperti pintu masuk dan ruang tunggu 36. Tersedianya fasilitas pengisian baterai untuk peralatan elektronik 41. Tersedia ruang ibu menyusui bagi penumpang moda angkutan umum	9. Tersedia informasi kesehatan 11. Pos keamanan 12. Media pengaduan gangguan keamanan 13. Petugas keamanan 24. Tersedia fasilitas kios/rumah makan 26. Tersedia tempat istirahat awak kendaraan

Sumber : Hasil Analisis, 2017

#### 1. Kuadran I (*Concentrate Here*)

Atribut yang terkategori dalam kuadran I (*concentrate here*) merupakan atribut-atribut prioritas dalam penanganan. Atribut-atribut yang berada di kuadran I memiliki nilai tingkat kepuasan yang rendah dan nilai tingkat kepentingan yang tinggi. Berikut ini adalah atribut-atribut pelayanan yang termasuk kedalam kuadran I (*concentrate Here*):

Tabel 4.49

Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya Kuadran I (Persepsi Penumpang AKDP)

Aspek	Nomor	Koordinat	Atribut
Keselamatan	4	1,53;4,24	Alat pemadam kebakaran
	5	1,26;4,15	Pos kesehatan
	6	1,39;3,99	Pos perbaikan kendaraan
Kehandalan	15	2,01;4,06	Tersedia jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan
	19	1,86;4,32	Waktu pelayanan angkutan
Kenyamanan	20	1,68;4,51	Tersedia fasilitas ruang tunggu
	29	2,14;4,04	Lampu penerangan ruangan dan terang di malam hari
Kemudahan/ keterjangkauan	33	1,76;4,01	Informasi angkutan lanjutan
	34	1,50;4,10	Informasi gangguan perjalanan mobil bus



Aspek	Nomor	Koordinat	Atribut
	35	1,54;4,00	Tersedianya tempat penitipan barang
	37	1,52;4,05	Tersedia fasilitas tempat naik/turun
	38	2,03;4,22	Tersedia tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi
	39	1,43;4,28	Sirkulasi terminal
Kesetaraan	40	1,52;4,24	Terdapat fasilitas penyandang cacat

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Atribut-atribut prioritas pelayanan kuadran I terdiri dari atribut nomor 4, 5, 6, 15, 19, 26, 28, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39. Atribut-atribut yang telah ada di Terminal Brawijaya antara lain alat pemadam kebakaran, lampu penerangan, dan tempat parkir kendaraan umum dan pribadi. Atribut-atribut yang belum tersedia di Terminal Brawijaya seperti pos kesehatan, pos perbaikan kendaraan, informasi angkutan lanjutan dan tempat penitipan barang. Atribut-atribut yang belum tersedia di Terminal Brawijaya dan muncul dalam kuadran I dianggap penting untuk meningkatkan pelayanan terminal karena Terminal Brawijaya sendiri merupakan pusat simpul transportasi bagi masyarakat yang ingin melakukan aktivitas perjalanan baik tujuan dalam provinsi maupun antar provinsi.

## 2. Kuadran II (*Keep Work Good*)

Atribut yang termasuk dalam kuadran II (*keep work good*) pada diagram kartesius menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dan kepentingan yang tinggi. Sehingga atribut yang memiliki nilai kepuasan dan kepentingan yang tinggi tersebut perlu dipertahankan pelayanannya. Berikut atribut pelayanan yang terkategori dalam kuadran II:

Tabel 4.50

Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya Kuadran II (Persepsi Penumpang AKDP)

Aspek	Nomor	Kordinat	Atribut
Keselamatan	1	2,24;4,01	Tersedia lajur pejalan kaki
	7	3,36;3,98	Petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum
Keamanan	14	3,05;3,93	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan
	17	2,63;3,93	Kantor penyelenggaraan terminal, ruang kendali dan manajemen informasi terminal
Kenyamanan	18	2,87;4,04	Petugas operasional terminal
	21	3,28;3,91	Tersedia kamar mandi
	22	3,25;4,22	Tersedia fasilitas peribadatan
	28	3,33;3,98	Tersedia drainase
Kemudahan	30	3,06;3,91	Letak jalur pemberangkatan bus yang tetap dan teratur
	31	2,36;3,99	Letak jalur kedatangan bus yang tetap dan teratur

Sumber: Hasil Analisis 2017

Terdapat 10 atribut pelayanan yang termasuk dalam kategori kuadran II (keep work good) di Terminal Brawijaya. Atribut dalam kuadran II ini telah memberikan pelayanan yang baik dalam pelaksanaannya. Atribut pelayanan yang telah tersedia di Terminal Brawijaya antara lain lajur pejalan kaki, petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum, jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan, kantor penyelenggaraan terminal, ruang kendali dan manajemen informasi terminal, kamar mandi; fasilitas peribadatan; drainase dan letak jalur pemberangkatan bus yang tetap dan teratur dan letak jalur kedatangan bus yang tetap dan teratur. Sebagai contoh untuk atribut pelayanan petugas operasional angkutan memberikan pelayanan berupa pengaturan operasional terminal dengan baik, selain itu letak jalur pemberangkatan dan letak jalur kedatangan yang tetap dan teratur dalam pelayanannya di dalam Terminal Brawijaya Banyuwangi.

### 3. Kuadran III (*Low Priority*)

Atribut pelayanan yang muncul dalam kuadran II adalah atribut-atribut yang memiliki nilai tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan yang rendah sehingga atribut-atribut yang muncul tersebut tidak menjadi prioritas dalam perbaikan. Berikut atribut pelayanan yang terkategori dalam kuadran III:

Tabel 4.51

Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya Kuadran III (Persepsi Penumpang AKDP)

Aspek	Nomor	Koordinat	Atribut
Keselamatan	2	1,81;3,55	Fasilitas keselamatan jalan
	3	1,88;3,41	Jalur evakuasi
	8	1,71;3,51	Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan kendaraan yang mudah terlihat
	10	1,64;3,39	Informasi fasilitas kesehatan yang mudah dan jelas terlihat oleh penumpang
Kehandalan	16	1,29;3,11	Pelayanan loket bus yang cepat dan teratur
Kenyamanan	23	1,97;3,27	Tersedia taman/RTH
	25	1,97;3,53	Ketersediaan fasilitas dan petugas kebersihan
	27	1,66;3,39	Area Merokok
Kemudahan/ keterjangkauan	32	2,07;3,44	Informasi pelayanan diletakkan di tempat yang strategis seperti pintu masuk dan ruang tunggu
	36	1,82;3,34	Tersedianya fasilitas pengisian baterai untuk peralatan elektronik
Kesetaraan	41	1,22;3,36	Tersedia ruang ibu menyusui bagi penumpang moda angkutan umum

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Terdapat delapan (8) atribut yang termasuk kedalam kuadran III antara lain adalah fasilitas keselamatan jalan, jalur evakuasi, informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan kendaraan, informasi fasilitas kesehatan, pelayanan loket bus, tersedia taman/RTH, fasilitas dan petugas kebersihan dan informasi pelayanan

diletakkan di tempat strategis. Dari kuadran III atribut yang telah tersedia di Terminal Brawijaya yaitu Taman/RTH ; fasilitas keselamatan jalan; fasilitas dan petugas kebersihan, sedangkan untuk atribut yang belum tersedia di Terminal Brawijaya yaitu: jalur evakuasi; informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan kendaraan yang mudah terlihat; informasi fasilitas kesehatan yang mudah dan jelas terlihat; pelayanan loket bus yang cepat dan teratur; informasi pelayanan diletakkan di tempat yang strategis seperti pintu masuk dan ruang tunggu.

#### 4. Kuadran IV (*Possible Overkill*)

Atribut-atribut yang dikategorikan kedalam kuadran IV pada diagram kartesius memiliki nilai kepuasan yang tinggi tetapi memiliki tingkat kepentingan yang rendah. Atribut-atribut tersebut memberikan gambaran bahwa pelayanan yang telah diberikan sudah baik tetapi berlebihan. Berikut atribut pelayanan yang terkategori dalam kuadran IV:

Tabel 4.52

Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya Kuadran IV (Persepsi Penumpang AKDP)

Aspek	Nomor	Koordinat	Atribut
Keselamatan	9	1,78;3,00	Tersedia informasi kesehatan
Keamanan	11	2,75;3,54	Pos keamanan
	12	2,46;3,47	Media pengaduan gangguan keamanan
	13	2,94;4,09	Petugas keamanan
Kenyamanan	24	3,46;3,38	Tersedia fasilitas kios/rumah makan
	26	2,69;3,43	Tersedia tempat istirahat awak kendaraan

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Berdasarkan hasil analisis dihasilkan 6 atribut pelayanan Terminal Brawijaya yang termasuk kedalam kuadran IV(Possible Overkill). Atribut tersebut antara lain adalah tersedia informasi kesehatan, pos keamanan, media pengaduan, petugas keamanan fasilitas kios, dan tempat istirahat awak kendaraan. Atribut kuadran IV yang belum tersedia di Terminal Brawijaya yaitu Informasi kesehatan, media pengaduan. Atribut yang termasuk kedalam kuadran IV dianggap kurang penting dan pelayanannya berlebihan berdasarkan persepsi pengguna angkutan AKDP.

#### C. Persepsi Penumpang AK Terminal Brawijaya

Tabel 4.53

Tabel Persepsi Penumpang AK Terminal Brawijaya

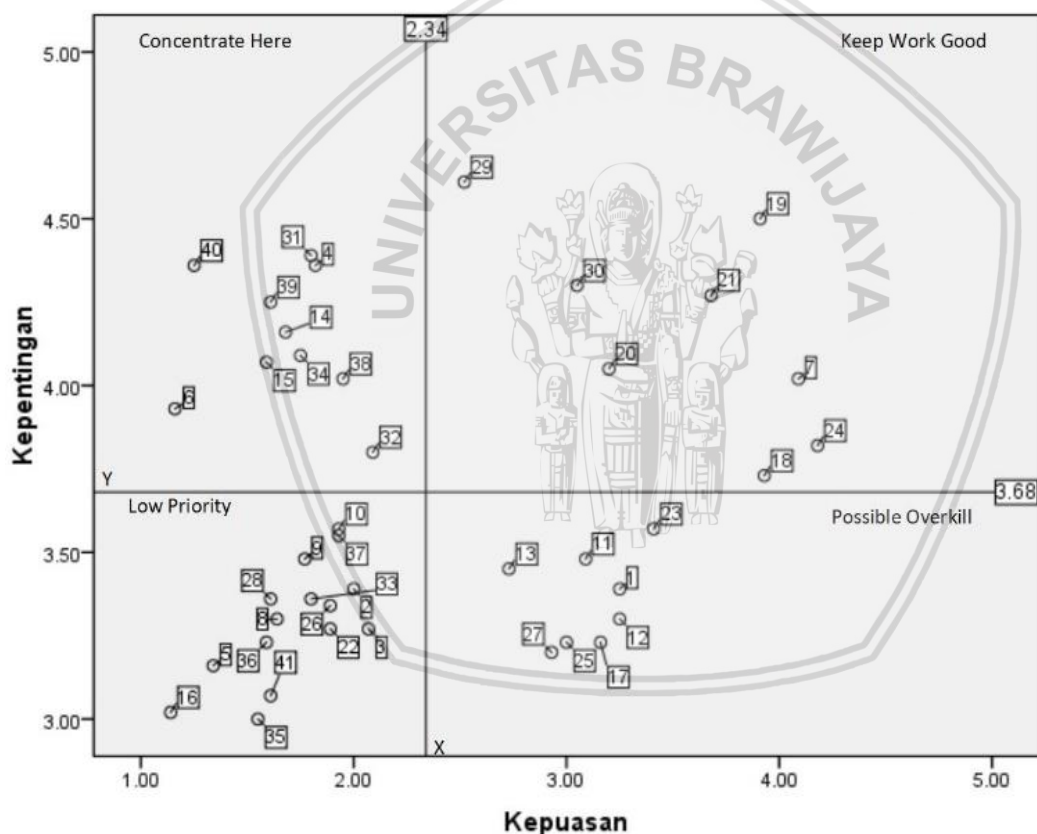
No	Atribut	X	Rata-rata	Y	Rata-rata	Kesesuaian
1	Tersedia lajur pejalan kaki	143	3,25	149	3,39	0,96
2	Fasilitas keselamatan jalan	88	2,00	149	3,39	0,59
3	Jalur evakuasi	91	2,07	144	3,27	0,63

No	Atribut	X	Rata-rata	Y	Rata-rata	Kesesuaian
4	Alat pemadam kebakaran	80	1,82	192	4,36	0,42
5	Pos kesehatan	59	1,34	139	3,16	0,42
6	Pos perbaikan kendaraan	51	1,16	173	3,93	0,29
7	Petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum	180	4,09	177	4,02	1,02
8	Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan kendaraan yang mudah terlihat	72	1,64	145	3,30	0,50
9	Tersedia informasi kesehatan	78	1,77	153	3,48	0,51
10	Informasi fasilitas kesehatan yang mudah dan jelas terlihat oleh penumpang	85	1,93	157	3,57	0,54
11	Pos keamanan	136	3,09	153	3,48	0,89
12	Media pengaduan gangguan keamanan	143	3,25	145	3,30	0,99
13	Petugas keamanan	120	2,73	152	3,45	0,79
14	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan	74	1,68	183	4,16	0,40
15	Tersedia jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan	70	1,59	179	4,07	0,39
16	Pelayanan loket bus yang cepat dan teratur	50	1,14	133	3,02	0,38
17	Kantor penyelenggaraan terminal, ruang kendali dan manajemen informasi terminal	139	3,16	142	3,23	0,98
18	Petugas operasional terminal	173	3,93	164	3,73	1,05
19	Waktu pelayanan angkutan	71	1,61	187	4,25	0,38
20	Tersedia fasilitas ruang tunggu	172	3,91	198	4,50	0,87
21	Tersedia kamar mandi	141	3,20	178	4,05	0,79
22	Tersedia fasilitas peribadatan	162	3,68	188	4,27	0,86
23	Tersedia taman/RTH	83	1,89	144	3,27	0,58
24	Tersedia fasilitas kios/rumah makan	150	3,41	157	3,57	0,96
25	Ketersediaan fasilitas dan petugas kebersihan	184	4,18	168	3,82	1,10
26	Tersedia tempat istirahat awak kendaraan	132	3,00	142	3,23	0,93
27	Area Merokok	83	1,89	147	3,34	0,56
28	Tersedia drainase	129	2,93	141	3,20	0,91
29	Lampu penerangan ruangan dan terang di malam hari	71	1,61	148	3,36	0,48
30	Letak jalur pemberangkatan bus yang tetap dan teratur	111	2,52	203	4,61	0,55
31	Letak jalur kedatangan bus yang tetap dan teratur	134	3,05	189	4,30	0,71
32	Informasi pelayanan diletakkan di tempat yang strategis seperti pintu masuk dan ruang tunggu	79	1,80	193	4,39	0,41
33	Informasi angkutan lanjutan	92	2,09	167	3,80	0,55
34	Informasi gangguan perjalanan mobil bus	79	1,80	148	3,36	0,53
35	Tersedianya tempat penitipan barang	77	1,75	180	4,09	0,43
36	Tersedianya fasilitas pengisian baterai untuk peralatan elektronik	68	1,55	132	3,00	0,52
37	Tersedia fasilitas tempat naik/turun	70	1,59	142	3,23	0,49
38	Tersedia tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	85	1,93	156	3,55	0,54
39	Sirkulasi terminal	86	1,95	177	4,02	0,49
40	Terdapat fasilitas penyandang cacat	55	1,25	192	4,36	0,29
41	Tersedia ruang ibu menyusui bagi penumpang moda angkutan umum	71	1,61	135	3,07	0,53
Rata-rata			2,34		3,68	

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Berdasarkan hasil analisis dari ke empat puluh satu (41) atribut yang digunakan untuk mencari tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan, dihasilkan nilai rata-rata untuk tingkat kepuasan dari total rata-rata nilai tingkat kepuasan masing-masing atribut. Nilai rata-rata untuk tingkat kepuasan berdasarkan persepsi penumpang angkutan perkotaan terhadap Kinerja pelayanan Terminal Brawijaya sebesar  $\bar{X} = 2,34$ . Nilai rata-rata untuk tingkat kepentingan dari ke empat puluh satu atribut (41) sebesar  $\bar{Y} = 3,68$ . Nilai rata-rata dari tingkat kepuasan (X) dan tingkat kepentingan (Y) selanjutnya akan menjadi acuan untuk mengelompokkan atribut pelayanan kedalam 4 kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA).

Berikut diagram kartesius untuk hasil analisis perhitungan persepsi penumpang AK Terminal Brawijaya:



Gambar 4.50 Diagram Kuadran IPA Persepsi Penumpang AK  
Sumber : Hasil Analisis, 2017

Berikut ini adalah atribut yang telah digolongkan ke empat kuadran analisis IPA Persepsi penumpang AK terhadap kinerja pelayanan Terminal Brawijaya:

Tabel 4.54

Kuadran IPA Kinerja Pelayanan Terminal Berdasarkan Persepsi Penumpang Angkutan Perkotaan

Kuadran I	Kuadran II
4. Alat pemadam kebakaran 6. Pos perbaikan kendaraan	7. Petugas pemeriksna kelaikan kendaraan umum



Kuadran I	Kuadran II
14. Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan 15. Jadwal kendaraan umum dalam trayek 19. Waktu pelayanan terminal 32. Informasi pelayanan diletakkan di tempat yang strategis seperti pintu masuk dan ruang tunggu 33. informasi angkutan lanjutan 35. Tersedianya tempat penitipan barang 39. Sirkulasi terminal 40. Fasilitas penyandang cacat	20. Fasilitas ruang tunggu 21. Tersedia kamar mandi 22. Fasilitas peribadatan 25. Ketersediaan fasilitas dan petugas kebersihan 28. Tersedia drainase 30. Letak jalur pemberangkatan bus yang tetap dan teratur 31. Letak jalur kedatangan bus yang tetap dan teratur
Kuadran III	Kuadran IV
2. Fasilitas keselamatan jalan 3. Jalur evakuasi 5. Pos kesehatan 8. Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan kendaraan yang mudah terlihat 9. Informasi kesehatan 10. Fasilitas kesehatan yang mudah dan jelas terlihat oleh penumpang 16. Pelayanan loket bus yang cepat dan teratur 23. Taman/RTH 27. Area merokok 29. Lampu penerangan ruangan dan terang di malam hari 34. informasi gangguan perjalanan 36. Fasilitas pengisian baterai untuk peralatan elektronik 37. Fasilitas tempat naik/ turun 38. Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi 42. Ruang ibu menyusui bagi penumpang moda angkutan umum	1. Tersedia lajur pejalan kaki 11. Pos keamanan 12. Media pengaduan gangguan keamanan 13. Petugas keamanan 17. Kantor penyelenggaraan terminal, ruang kendali dan manajemen informasi terminal 18. Petugas operasional terminal 24. fasilitas kios/rumah makan 26. tempat istirahat awak kendaraan

Sumber : Hasil Analisis, 2017

### 1. Kuadran I (*Concentrate Here*)

Atribut yang terkategori dalam kuadran I (*concentrate here*) merupakan atribut-atribut prioritas dalam penanganan. Atribut-atribut yang berada di kuadran I memiliki nilai tingkat kepuasan yang rendah dan nilai tingkat kepentingan yang tinggi. Berikut ini adalah atribut-atribut pelayanan yang termasuk kedalam kuadran I (*concentrate Here*):

Tabel 4.55

Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya Kuadran I (Persepsi Penumpang AK)

Aspek	Nomor	Koordinat	Atribut
Keselamatan	4	1,82;4,36	Alat pemadam kebakaran
	6	1,16;3,93	Pos perbaikan kendaraan
Kehandalan	14	1,68;4,16	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan
	15	1,59;4,07	Tersedia jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan
Kemudahan/	19	1,61;4,25	Waktu pelayanan angkutan
	32	1,80;4,39	Informasi pelayanan diletakkan di tempat yang

Aspek	Nomor	Koordinat	Atribut
keterjangkauan			strategis seperti pintu masuk dan ruang tunggu
	33	2,09;3,80	Informasi angkutan lanjutan
	35	1,75;4,09	Tersedianya tempat penitipan barang
	39	1,95;4,02	Sirkulasi terminal
Kesetaraan	40	1,25;4,36	Terdapat fasilitas penyandang cacat

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Atribut-atribut prioritas pelayanan kuadran I terdiri dari atribut nomor 4, 6, 14, 15, 19, 32, 33, 35, 39,40. Atribut-atribut yang telah ada di Terminal Brawijaya antara lain alat pemadam kebakaran, lampu penerangan, dan tempat parkir kendaraan umum dan pribadi, sirkulasi terminal dan waktu pelayan. Atribut-atribut yang belum tersedia di Terminal Brawijaya seperti alat pemadam kebakaran, pos perbaikan kendaraan, informasi angkutan lanjutan dan tempat penitipan barang. Atribut-atribut yang belum tersedia di Terminal Brawijaya dan muncul dalam kuadran I dianggap penting untuk meningkatkan pelayanan terminal karena Terminal Brawijaya sendiri merupakan pusat simpul transportasi bagi masyarakat yang ingin melakukan aktivitas perjalanan baik tujuan dalam provinsi maupun antar provinsi.

## 2. Kuadran II (*Keep Work Good*)

Atribut yang termasuk dalam kuadran II (*keep work good*) pada diagram kartesius menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dan kepentingan yang tinggi. Sehingga atribut yang memiliki nilai kepuasan dan kepentingan yang tinggi tersebut perlu dipertahankan pelayanannya. Berikut atribut pelayanan yang terkategori dalam kuadran II:

Tabel 4.56

Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya Kuadran II (Persepsi Penumpang AK)

Aspek	Nomor	Koordinat	Atribut
Keselamatan	7	4,09;4,02	Petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum
Kenyamanan	20	3,91;4,50	Tersedia fasilitas ruang tunggu
	21	3,20;4,05	Tersedia kamar mandi
	22	3,68;4,27	Tersedia fasilitas peribadatan
Kemudahan/ keterjangkauan	25	4,18;3,82	Ketersediaan fasilitas dan petugas kebersihan
	28	2,93;3,20	Tersedia drainase
	30	2,52;4,61	Letak jalur pemberangkatan bus yang tetap dan teratur
	31	3,05;4,30	Letak jalur kedatangan bus yang tetap dan teratur

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Terdapat 8 atribut pelayanan yang termasuk dalam kategori kuadran II (keep work good) di Terminal Brawijaya. Atribut yang tersedia dan berada di kuadran II antara lain: petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum; fasilitas ruang tunggu; kamar mandi; fasilitas peribadatan; fasilitas dan petugas kebersihan; drainase; letak jalur pemberangkatan bus dan letak jalur kedatangan bus yang tetap dan teratur. Atribut dalam kuadran II ini telah memberikan pelayanan yang baik dalam pelaksanaannya. Sebagai contoh untuk atribut pelayanan petugas operasional angkutan memberikan pelayanan berupa pengaturan operasional terminal dengan baik, selain itu letak jalur pemberangkatan dan letak jalur kedatangan yang tetap dan teratur dalam pelayanannya di dalam Terminal Brawijaya Banyuwangi.

### 3. Kuadran III (*Low Priority*)

Atribut pelayanan yang muncul dalam kuadran II adalah atribut-atribut yang memiliki nilai tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan yang rendah sehingga atribut-atribut yang muncul tersebut tidak menjadi prioritas dalam perbaikan. Berikut atribut pelayanan yang terkategori dalam kuadran III:

Tabel 4.57

Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya Kuadran II (Persepsi Penumpang AK)

Aspek	Nomor	Koordinat	Atribut
Keselamatan	2	2,00;3,39	Fasilitas keselamatan jalan
	3	2,07;33,27	Jalur evakuasi
	5	1,34;3,16	Pos kesehatan
	8	1,64;3,30	Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan kendaraan yang mudah terlihat
	9	1,77;3,48	Tersedia informasi kesehatan
	10	1,93;3,57	Informasi fasilitas kesehatan yang mudah dan jelas terlihat oleh penumpang
Kehandalan	16	1,14;3,02	Pelayanan loket bus yang cepat dan teratur
	23	1,89;3,27	Tersedia taman/RTH
	27	1,89;3,34	Area Merokok
	29	1,61;3,36	Lampu penerangan ruangan dan terang di malam hari
Kemudahan/ keterjangkauan	34	1,80;3,36	Informasi gangguan perjalanan mobil bus
	36	1,55;3,00	Tersedianya fasilitas pengisian baterai untuk peralatan elektronik
	37	1,59;3,23	Tersedia fasilitas tempat naik/turun
	38	1,93;3,55	Tersedia tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi
Kesetaraan	41	1,61;3,07	Tersedia ruang ibu menyusui bagi penumpang moda angkutan umum

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Terdapat 15 atribut yang termasuk kedalam kuadran III. Atribut yang termasuk kedalam kuadran III (low priority) seperti fasilitas keselamatan jalan, jalur evakuasi, pos kesehatan, taman RTH, area merokok; lampu penerangan ruangan dan terang di malam hari; informasi gangguan perjalanan mobil bus; tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi. Atribut yang tersedia di Terminal Brawijaya yaitu: fasilitas keselamatan jalan; lampu penerangan ruangan dan terang di malam hari. Sedangkan untuk atribut yang belum tersedia yaitu: jalur evakuasi; pos kesehatan; informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan kendaraan yang mudah terlihat; informasi kesehatan; fasilitas kesehatan yang mudah dan jelas terlihat penumpang; pelayanan loket bus yang cepat dan teratur; taman/RTH; area merokok; informasi gangguan perjalanan mobil bus.

Atribut yang keluar tersebut merupakan atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan dirasa kinerja pelayanannya kurang baik. Sebagai contoh untuk fasilitas keselamatan jalan di Terminal Brawijaya. Fasilitas keselamatan berupa rambu-rambu yang berada di Terminal Brawijaya sudah tersedia, tetapi masih belum cukup untuk memberikan informasi kepada pengguna terminal.

#### 4. Kuadran IV (*Possible Overkill*)

Atribut-atribut yang dikategorikan kedalam kuadran IV pada diagram kartesius memiliki nilai kepuasan yang tinggi tetapi memiliki tingkat kepentingan yang rendah. Atribut-atribut tersebut memberikan gambaran bahwa pelayanan yang telah diberikan sudah baik tetapi berlebihan. Berikut atribut pelayanan yang terkategori dalam kuadran IV:

Tabel 4.58

Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya Kuadran II (Persepsi Penumpang AK)

Aspek	Nomor	Koordinat	Atribut
Keselamatan	1	3,25;3,39	Tersedia lajur pejalan kaki
Keamanan	11	3,09;3,48	Pos keamanan
	12	3,25;3,30	Media pengaduan gangguan keamanan
	13	2,73;3,45	Petugas keamanan
Kehandalan	17	3,16;3,23	Kantor penyelenggaraan terminal, ruang kendali dan manajemen informasi terminal
	18	3,93;3,73	Petugas operasional terminal
Kenyamanan	24	3,41;3,57	Tersedia fasilitas kios/rumah makan
	26	3,00;3,23	Tersedia tempat istirahat awak kendaraan

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Terdapat 8 atribut yang termasuk kedalam kuadran IV (possible overkill). Atribut tersebut antara lain adalah lajur pejalan kaki, pos keamanan, media

pengaduan gangguan keamanan, petugas keamanan, kantor penyelenggaraan terminal dan petugas operasional terminal. Dari ke enam atribut yang telah disebutkan semuanya telah terdapat di Terminal Brawijaya Atribut-atribut yang keluar di kuadran ke empat ini merupakan atribut yang dianggap kurang penting dan dirasakan berlebihan oleh pengguna terminal khususnya angkutan kota. Atribut yang tersedia di Terminal Brawijaya dan termasuk kuadran yaitu: lajur pejalan kaki; pos keamanan; petugas keamanan; kantor penyelenggaraan terminal, ruang kendali dan manajemen informasi terminal; petugas operasional terminal; fasilitas kios/rumah makan; tempat istirahat awak kendaraan, sedangkan atribut yang tidak tersedia yaitu media pengaduan gangguan keamanan.

Hasil analisis pelayanan yang menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) selanjutnya menjadi prioritas perbaikan pelayanan terminal. Prioritas yang digunakan adalah hasil analisis yang dihasilkan diagram kartesius *Importance Performance Analysis* pada kuadran I (*Concentrate Here*). Berikut ini adalah rekap hasil analisis yang telah dilakukan untuk analisis IPA pada penumpang atau pengguna Terminal Brawijaya:

Tabel 4.59

Rekapitulasi Hasil Analisis Kinerja Pelayanan Terminal Brawijaya

Diagram	Hasil analisis		
	Penumpang AKAP	Penumpang AKDP	Penumpang AK
Kuadran I	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alat pemadam kebakaran</li> <li>• Pos perbaikan kendaraan</li> <li>• Tersedia jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan</li> <li>• Tersedia fasilitas ruang tunggu</li> <li>• Lampu penerangan ruangan dan terang di malam hari</li> <li>• Informasi angkutan lanjutan</li> <li>• Informasi gangguan perjalanan mobil bus</li> <li>• Tersedianya tempat penitipan barang</li> <li>• Tersedia fasilitas tempat naik/turun</li> <li>• Sirkulasi terminal</li> <li>• Waktu pelayanan terminal</li> <li>• Terdapat fasilitas penyandang cacat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alat pemadam kebakaran</li> <li>• Pos kesehatan</li> <li>• Pos perbaikan kendaraan</li> <li>• Tersedia jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan</li> <li>• Tersedia fasilitas ruang tunggu</li> <li>• Lampu penerangan ruangan dan terang di malam hari</li> <li>• Informasi angkutan lanjutan</li> <li>• Informasi gangguan perjalanan mobil bus</li> <li>• Tersedianya tempat penitipan barang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alat pemadam kebakaran</li> <li>• Pos perbaikan kendaraan</li> <li>• Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan</li> <li>• Tersedia jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan</li> <li>• Informasi pelayanan diletakkan di tempat yang strategis</li> <li>• Informasi angkutan lanjutan</li> <li>• Tersedianya tempat penitipan barang</li> <li>• Tersedia tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi</li> <li>• Sirkulasi terminal</li> <li>• Waktu pelayanan terminal</li> <li>• Terdapat fasilitas penyandang cacat</li> </ul>



Diagram	Hasil analisis		
	Penumpang AKAP	Penumpang AKDP	Penumpang AK
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia fasilitas tempat naik/turun</li> <li>• Tersedia tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi</li> <li>• Sirkulasi terminal</li> <li>• Waktu pelayanan terminal</li> <li>• Terdapat fasilitas penyanggah cacat</li> </ul>	
Kuadran II	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia lajur pejalan kaki</li> <li>• Petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum</li> <li>• Pos keamanan</li> <li>• Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan</li> <li>• Kantor penyelenggaraan terminal, ruang kendali dan manajemen informasi terminal</li> <li>• Petugas operasional terminal</li> <li>• Tersedia kamar mandi</li> <li>• tersedia fasilitas peribadatan</li> <li>• Tersedia drainase</li> <li>• Letak jalur kedatangan bus yang tetap dan teratur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tersedia lajur pejalan kaki</li> <li>• petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum</li> <li>• jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan</li> <li>• kantor penyelenggaraan terminal, ruang kendali dan manajemen informasi terminal</li> <li>• petugas operasional terminal</li> <li>• tersedia kamar mandi</li> <li>• tersedia fasilitas peribadatan</li> <li>• Tersedia drainase</li> <li>• letak jalur pemberangkatan bus yang tetap dan teratur</li> <li>• letak jalur kedatangan bus yang tetap dan teratur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• petugas pemeriksa kelaikan kendaraan umum</li> <li>• tersedia fasilitas ruang tunggu</li> <li>• tersedia kamar mandi</li> <li>• tersedia fasilitas peribadatan</li> <li>• ketersediaan fasilitas dan petugas kebersihan</li> <li>• Tersedia drainase</li> <li>• letak jalur pemberangkatan bus yang tetap dan teratur</li> <li>• letak jalur kedatangan bus yang tetap dan teratur</li> </ul>
Kuadran III	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fasilitas keselamatan jalan</li> <li>• Jalur evakuasi</li> <li>• Pos kesehatan</li> <li>• Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan kendaraan yang mudah terlihat</li> <li>• Informasi fasilitas kesehatan yang mudah dan jelas terlihat oleh penumpang</li> <li>• Media pengaduan gangguan keamanan</li> <li>• Pelayanan loket bus yang cepat dan teratur</li> <li>• Tersedia taman/RTH</li> <li>• Area Merokok</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fasilitas keselamatan jalan</li> <li>• jalur evakuasi</li> <li>• informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan kendaraan yang mudah terlihat</li> <li>• informasi fasilitas kesehatan yang mudah dan jelas terlihat oleh penumpang</li> <li>• pelayanan loket bus yang cepat dan teratur</li> <li>• tersedia taman/RTH</li> <li>• Area Merokok</li> <li>• ketersediaan fasilitas dan petugas kebersihan</li> <li>• informasi pelayanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fasilitas keselamatan jalan</li> <li>• jalur evakuasi</li> <li>• pos kesehatan</li> <li>• informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan kendaraan yang mudah terlihat</li> <li>• tersedia informasi kesehatan</li> <li>• informasi fasilitas kesehatan yang mudah dan jelas terlihat oleh penumpang</li> <li>• pelayanan loket bus yang cepat dan teratur</li> <li>• tersedia taman/RTH</li> <li>• Area Merokok</li> </ul>

Diagram	Hasil analisis		
	Penumpang AKAP	Penumpang AKDP	Penumpang AK
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi pelayanan diletakkan di tempat yang strategis seperti pintu masuk dan ruang tunggu</li> <li>Tersedia tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi</li> <li>Tersedianya fasilitas pengisian baterai untuk peralatan elektronik</li> <li>Tersedia ruang ibu menyusui bagi penumpang moda angkutan umum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>diletakkan di tempat yang strategis seperti pintu masuk dan ruang tunggu</li> <li>tersedianya fasilitas pengisian baterai untuk peralatan elektronik</li> <li>tersedia ruang ibu menyusui bagi penumpang moda angkutan umum</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>tersedianya fasilitas pengisian baterai untuk peralatan elektronik</li> <li>informasi gangguan perjalanan mobil bus</li> <li>lampu penerangan ruangan dan terang di malam hari</li> <li>tersedia fasilitas tempat naik/turun</li> <li>tersedia tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi</li> <li>tersedia ruang ibu menyusui bagi penumpang moda angkutan umum</li> </ul>
Kuadran IV	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tersedia informasi kesehatan</li> <li>Petugas keamanan</li> <li>Tersedia fasilitas kios/rumah makan</li> <li>Ketersediaan fasilitas dan petugas kebersihan</li> <li>Tersedia tempat istirahat awak kendaraan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>tersedia informasi kesehatan</li> <li>pos keamanan</li> <li>media pengaduan gangguan keamanan</li> <li>petugas keamanan</li> <li>tersedia fasilitas kios/rumah makan</li> <li>tersedia tempat istirahat awak kendaraan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>tersedia lajur pejalan kaki</li> <li>pos keamanan</li> <li>media pengaduan gangguan keamanan</li> <li>petugas keamanan</li> <li>kantor penyelenggaraan terminal, ruang kendali dan manajemen informasi terminal</li> <li>petugas operasional terminal</li> <li>tersedia fasilitas kios/rumah makan</li> <li>tersedia tempat istirahat awak kendaraan</li> </ul>

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Tabel 4.61 rekapitulasi merupakan rekapitulasi hasil analisis IPA terhadap kinerja pelayanan Terminal Brawijaya. Hasil analisis IPA berupa atribut prioritas perbaikan pelayanan yang memberikan gambaran tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna terhadap pelayanan terminal. Atribut-atribut yang diambil adalah atribut yang termasuk ke dalam kuadran I yang memiliki tingkat kepuasan rendah tetapi memiliki tingkat kepentingan/harapan dari pengguna sangat tinggi. Atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran I menjadi pertimbangan bagi peneliti untuk menentukan arahan peningkatan kinerja pelayanan pada proses selanjutnya.

#### 4.8.2 Analisis Pelayanan Berdasarkan Persepsi Pengguna Terminal

Pada tahap sebelumnya telah diketahui hasil analisis IPA untuk pengguna terminal yang terstrafikasi kedalam jenis angkutan diantaranya angkutan AKAP, AKDP dan angkutan perkotaa. Hasil analisis IPA telah menunjukkan atribut prioritas penanganan pada kuadran I yang telah direkapitulasi pada tabel. Berikut ini adalah hasil rekapitulasi penilaian rata-rata hasil persepsi pengguna sebanyak 398 responden terkait kepuasan dan kepentingan atribut pelayanan pada Terminal Brawijaya:

Tabel 4.60

Analisis Pelayanan berdasarkan Persepsi Pengguna Terminal

No	Jenis pelayanan	Hasil Kesesuaian SPM	Hasil persepsi pengguna
1	Keselamatan		
	Lajur pejalan kaki	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut lajur pejalan kaki adalah 2 yaitu : tersedia jalur pejalan kaki tetapi dengan kondisi yang buruk</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut lajur pejalan kaki adalah 4 yaitu: Lajur pejalan kaki dilengkapi dengan alat keselamatan jalan</li> </ul>
	Fasilitas keselamatan jalan	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut fasilitas keselamatan jalan adalah 2 yaitu : terdapat fasilitas keselamatan(misal : rambu, marka, penerangan jalan) tetapi tidak berfungsi</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut fasilitas keselamatan jalan adalah 4 : semua fasilitas pendukung keselamatan jalan dalam kondisi baik dan berfungsi baik</li> </ul>
	Jalur evakuasi	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut jalur evakuasi adalah 2 yaitu: Terdapat jalur evakuasi tetapi tidak dilengkapi dengan rambu-rambu</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut jalur evakuasi adalah 3 yaitu: Terdapat jalur evakuasi yang disertai rambu penunjuk arah</li> </ul>
	Alat pemadam kebakaran	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut alat pemadam kebakaran adalah 2 yaitu : Terdapat alat pemadam kebakaran tetapi dalam keadaan rusak</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut alat pemadam kebakaran adalah 4 yaitu: Peralatan pemadam kebakaran dilengkapi dengan petunjuk cara pemakaian</li> </ul>
	Pos, fasilitas dan petugas kesehatan	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut pos fasilitas kesehatan adalah 1 yaitu: tidak tersedia pos kesehatan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut pos fasilitas kesehatan adalah 4 yaitu: Terdapat petugas yang selalu ada untuk melayani di pos kesehatan</li> </ul>
	Pos, fasilitas dan petugas kelayakan kendaraan	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan nilai pos fasilitas petugas kelayakan kendaraan adalah 3 yaitu: Petugas memeriksa secara berkala</li> </ul>

No	Jenis pelayanan	Hasil Kesesuaian SPM	Hasil persepsi pengguna
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepentingan nilai pos fasilitas petugas kelayakan kendaraan adalah 4 : Petugas memeriksa kendaraan setiap kendaraan akan berangkat</li> </ul>
	Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum adalah 1 yaitu: Tidak tersedia pos perbaikan kendaraan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum adalah 4 yaitu: Pos perbaikan dilengkapi dengan peralatan memadai</li> </ul>
	Informasi fasilitas keselamatan	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut informasi fasilitas keselamatan adalah 2 yaitu tersedia informasi dan fasilitas keselamatan dengan adanya perlengkapan keselamatan tetapi fasilitas tidak dapat digunakan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut informasi fasilitas keselamatan adalah 3 yaitu tersedia informasi dan fasilitas keselamatan dengan adanya rambu-rambu keselamatan, fasilitas keselamatan, memberikan pelayanan dan informasi tentang fasilitas kesehatan cukup jelas terlihat oleh pengunjung</li> </ul>
	Informasi fasilitas kesehatan	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut informasi fasilitas kesehatan adalah 2 yaitu tersedia informasi dan fasilitas kesehatan dengan adanya pos kesehatan tetapi fasilitas yang kurang lengkap dan ketiadaan petugas</li> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut informasi fasilitas kesehatan adalah 3 yaitu tersedia informasi dan fasilitas kesehatan dengan adanya pos kesehatan, fasilitas dan petugas kesehatan, petugas cukup</li> </ul>
	Informasi fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor adalah 2 yaitu : tersedia fasilitas perbaikan berupa pos perbaikan kendaraan tetapi tidak tersedia petugas pemeriksaan kendaraan umum</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut fasilitas pemeriksaan dan perbaikan ringan kendaraan bermotor adalah 3 yaitu: tersedia informasi fasilitas perbaikan kendaraan dan petugas yang cukup</li> </ul>
2	Keamanan		
	Fasilitas keamanan	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut fasilitas keamanan adalah 3 yaitu: tersedia fasilitas pendukung berupa pos keamanan dengan kondisi baik</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut fasilitas keamanan adalah 4 yaitu: tersedia fasilitas keamanan pos dan kamera CCTV dengan</li> </ul>

No	Jenis pelayanan	Hasil Kesesuaian SPM	Hasil persepsi pengguna
			kondisi baik dan diletakkan strategis
	Media pengaduan gangguan keamanan	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut media pengaduan gangguan keamanan adalah 2 yaitu: tersedia informasi pengaduan gangguan keamanan tetapi sudah rusak</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut media pengaduan gangguan keamanan adalah 3 yaitu: tersedia informasi gangguan keamanan</li> </ul>
	Petugas keamanan	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut petugas keamanan adalah 3 yaitu : terdapat petugas keamanan dengan minimal 1 petugas</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan petugas keamanan adalah 4 yaitu: terdapat petugas keamanan lebih dari minimal 1 petugas, mudah terlihat dan tanggap</li> </ul>
3	Kehandalan		
	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besar tarif kendaraan bermotor umum beserta realisasi jadwal secara tertulis	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut jadwal kedatangan dan keberangkatan serta tarif kendaraan adalah 3 yaitu: jadwal keberangkatan dan kedatangan kendaraan teratur dengan rata-rata waktu 15 menit</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut jadwal kedatangan dan keberangkatan serta tarif kendaraan adalah 4 yaitu : jadwal keberangkatan dan kedatangan kendaraan sesuai dengan standar dengan rata-rata waktu 10 menit</li> </ul>
	Jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan beserta realisasi jadwal	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan adalah 2 yaitu: Tersedia jadwal kendaraan umum tetapi tidak lengkap</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut jadwal kendaraan umum dalam trayek adalah 4 yaitu: Jadwal kendaraan umum dalam trayek dilengkapi dengan tarif dan tipe kendaraan</li> </ul>
	Loket penjualan	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut loket penjualan adalah 1 yaitu: tidak terdapat loket penjualan tiket</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut loket penjualan adalah 3 yaitu: terdapat loket penjualan tiket bus yang tetap dan teratur tetapi waktu pelayanan yang masih lama</li> </ul>
	Kantor penyelenggaraan terminal, ruang kendali dan manajemen sistem informasi terminal	Tidak sesuai.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut kantor penyelenggaraan terminal dan ruang kendali manajemen sistem informasi terminal adalah 3 yaitu: Kantor penyelenggara terminal dalam kondisi baik</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut kantor penyelenggaraan terminal dan ruang kendali adalah 4 yaitu: Kantor penyelenggara, ruang kendali dilayani petugas dengan cepat</li> </ul>



No	Jenis pelayanan	Hasil Kesesuaian SPM	Hasil persepsi pengguna
	Petugas operasional terminal	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut petugas operasional terminal adalah 3 yaitu: Petugas operasional mencukupi sesuai dengan kebutuhan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut petugas operasional terminal adalah 4 yaitu: petugas operasional terbagi dalam tugas dan fungsi yang jelas</li> </ul>
	Waktu pelayanan	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut waktu pelayanan adalah 2 yaitu : waktu pelayanan angkutan masih melebihi waktu standar</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut waktu pelayanan adalah 4 yaitu: Waktu pelayanan pada rentang waktu kurang dari 10 menit</li> </ul>
4	Kenyamanan		
	Ruang tunggu	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut ruang tunggu adalah 2 yaitu : tersedia ruang tunggu tetapi tidak bersih dan tidak mencukupi luas minimal satu orang</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut ruang tunggu adalah 5 yaitu: tersedia ruang tunggu dengan kondisi bersih dan sudah sesuai dengan luas minimum dan sudah terdapat pengklasifikasian penumpang</li> </ul>
	Toilet	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut toilet adalah 3 yaitu : tersedia fasilitas toilet tetapi dengan jumlah sesuai standar</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut toilet adalah 4 yaitu: tersedia fasilitas toilet dengan jumlah sesuai, bersih dan terawat dan disertai fasilitas untuk disabilitas</li> </ul>
	Fasilitas peribadatan	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut fasilitas peribadatan 3 yaitu: tersedia fasilitas peribadatan di terminal yang dapat menampung minimal penumpang</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut fasilitas peribadatan adalah 4 yaitu: tersedia fasilitas peribadatan di terminal yang dapat menampung penumpang minimal standar, bersih setiap hari dan tidak berbau</li> </ul>
	Ruang terbuka hijau	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut ruang terbuka/taman adalah 2 yaitu : terdapat ruang terbuka hijau tetapi kurang luas</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut ruang terbuka/taman adalah 3 yaitu : terdapat ruang terbuka hijau luas dan cukup untuk penghijauan</li> </ul>
	Rumah makan	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut rumah makan adalah 3 yaitu: terdapat kios dan rumah makan yang sesuai dengan kebutuhan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut rumah makan adalah 3 yaitu: terdapat kios dan rumah makan</li> </ul>

No	Jenis pelayanan	Hasil Kesesuaian SPM	Hasil persepsi pengguna
			yang sesuai dengan kebutuhan
	Fasilitas dan petugas kebersihan	sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan fasilitas dan petugas kebersihan adalah 2 yaitu: Terdapat fasilitas kebersihan tetapi tidak terdapat petugas kebersihan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan fasilitas dan petugas kebersihan adalah 4 yaitu: terdapat fasilitas kebersihan dan petugas kebersihan</li> </ul>
	Tempat istirahat awak kendaraan	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut tempat istirahat awak kendaraan adalah 3 yaitu : terdapat fasilitas istirahat awak bus kendaraan umum yang terawat dan bersih</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut tempat istirahat awak kendaraan adalah 3 yaitu : terdapat fasilitas istirahat awak bus kendaraan umum yang terawat dan bersih</li> </ul>
	Area merokok	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut area merokok adalah 2 yaitu: Ruang perokok dekat dengan ruang tunggu sehingga mengganggu penumpang</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut area merokok adalah 3 yaitu : Terdapat ruang perokok</li> </ul>
	Drainase	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut drainase adalah 3 yaitu:</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut drainase adalah 4 yaitu:</li> </ul>
	Lampu penerangan ruangan	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut lampu penerangan ruangan adalah 2 yaitu: tersedia lampu penerangan tetapi masih belum tersebar di seluruh ruangan terminal</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut lampu penerangan ruangan adalah 4 yaitu: tersedia lampu penerangan yang tersebar di seluruh ruangan terminal dengan kondisi cukup (menyala pada malam hari)</li> </ul>
5	Kemudahan / keterjangkauan		
	Letak jalur pemberangkatan	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut letak jalur pemberangkatan adalah 3 yaitu : jalur pemberangkatan tetap dan teratur</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut letak jalur pemberangkatan adalah 4 yaitu: Terpisah dengan moda angkutan lain</li> </ul>
	Letak jalur kedatangan	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan letak jalur kedatangan adalah 2 yaitu: jalur kedatangan tetap tetapi masih tidak teratur</li> <li>• Rata-rata nilai kepuasan letak jalur kedatangan adalah 4 yaitu : jalur kedatangan yang sudah tetap dan teratur, terpisah dengan jalur penurunan penumpang</li> </ul>

No	Jenis pelayanan	Hasil Kesesuaian SPM	Hasil persepsi pengguna
	Informasi pelayanan	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut informasi pelayanan adalah 2 yaitu : tersedia informasi gangguan perjalanan tetapi diinformasikan lebih dari 10 menit</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut informasi pelayanan adalah 4 yaitu ; tersedia informasi gangguan perjalanan yang diinformasikan kurang dari 10 menit dan terdengar jelas</li> </ul>
	Informasi angkutan lanjutan	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut informasi angkutan lanjutan adalah 2 yaitu: tempat penitipan barang di tempat yang bukan semestinya</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut nilai informasi angkutan lanjutan adalah 4 yaitu: terdapat penitipan barang dan luas yang cukup dan diletakkan di area kedatangan dan ruang tunggu angkutan umum</li> </ul>
	Informasi gangguan perjalanan mobil bus	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut informasi gangguan perjalanan mobil bus adalah 2 yaitu:</li> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut informasi gangguan perjalanan mobil bus adalah 4 yaitu:</li> </ul>
	Tempat penitipan barang	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut tempat penitipan barang adalah 2 yaitu :</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut tempat penitipan barang adalah 4 yaitu:</li> </ul>
	Fasilitas pengisian baterai	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut fasilitas pengisian baterai adalah 2 yaitu : tidak tersedia tempat pengisian baterai tetapi terdapat port listrik yang digunakan pengguna</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut fasilitas pengisian baterai adalah 3 yaitu: Terdapat fasilitas pengisian baterai untuk pengguna secara komunal</li> </ul>
	Tempat naik/turun	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut fasilitas naik turun penumpang adalah 2 yaitu: terdapat platform naik turun penumpang tetapi tingginya tidak sesuai dengan standar yaitu sama dengan lantai bus</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut fasilitas naik turun penumpang adalah 4 yaitu: Platform dapat digeser atau dipindahkan</li> </ul>
	Tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi adalah 2 yaitu: tersedia tempat parkir kendaraan umum tetapi tidak tersedia tempat parkir kendaraan pribadi</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi adalah 4 yaitu: Tersedia tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi dengan luas minimum</li> </ul>

No	Jenis pelayanan	Hasil Kesesuaian SPM	Hasil persepsi pengguna
			parkir sesuai dengan standar
	Sirkulasi Kendaraan	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut sirkulasi terminal adalah 2 yaitu: Terdapat pembagian ruang sirkulasi tetapi masih sering terjadi persilangan antar kendaraan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut sirkulasi terminal adalah 4 yaitu: Terdapat rambu-rambu yang jelas untuk mengarahkan penumpang dan angkutan sehingga tidak terjadi persinggungan</li> </ul>
6	Kesetaraan		
	Fasilitas penyandang cacat	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut fasilitas penyandang cacat adalah 1 yaitu: tidak tersedia ramp</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut fasilitas penyandang cacat adalah 4 yaitu : terdapat ramp di terminal dengan kemiringan kurang dari 20 derajat</li> </ul>
	Ruang ibu menyusui	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut ruang ibu menyusui adalah 1 yaitu: tidak tersedia ruangan yang disediakan bagi ibu menyusui dan bayi</li> <li>• Rata-rata nilai atribut kepentingan ruang ibu menyusui adalah 3 yaitu: tersedia ruangan yang disediakan khusus bagi ibu menyusui dan bayi dengan kondisi standar</li> </ul>

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Berdasarkan hasil penilaian persepsi pengguna Terminal Brawijaya terhadap pelayanan atribut pelayanan minimal dihasilkan hasil kesesuaian berupa 15 atribut pelayanan yang telah sesuai dengan standar dan 26 atribut pelayanan yang masih kurang dalam memenuhi ketentuan dalam standar. Atribut pelayanan yang telah sesuai dengan standar merupakan atribut yang telah tersedia dan pelayanannya telah sesuai berdasarkan indikator minimal terhadap standar. Atribut pelayanan yang masih belum sesuai sebanyak 26 atribut merupakan atribut yang tidak tersedia maupun sudah di dalam terminal tetapi dalam keadaan rusak atau tidak maksimal dalam pelayanan dan dibutuhkan oleh pengguna terminal sesuai dengan hasil persepsi pengguna. Beberapa fasilitas yang memiliki hasil tidak sesuai berdasarkan standar merupakan atribut pelayanan terminal yang tersedia maupun tidak tersedia dan menurut persepsi pengguna perlunya peningkatan diantaranya fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum, jalur pemberangkatan dan kedatangan serta selasar parkir, fasilitas kesehatan, waktu pelayanan yang cepat dan sirkulasi kendaraan di dalam terminal yang baik. Atribut-atribut yang tidak sesuai dan memiliki tingkat kepuasan rendah tersebut diperlukan

peningkatan berdasarkan tingkat kepentingan sesuai dengan persepsi pengguna sehingga harapannya terdapat peningkatan kinerja pelayanan di Terminal Brawijaya.

#### **4. 9 Kinerja Pelayanan Moda Angkutan Transportasi**

Penilaian kinerja pelayanan angkutan umum AKDP dan AKAP dalam penelitian ini dinilai berdasarkan dengan persepsi penumpang terhadap pelayanan kepada moda angkutan yang dilayani oleh Terminal Brawijaya. Standar yang digunakan untuk atribut penelitian dalam penilaian kinerja pelayanan Moda angkutan umum menggunakan PM nomor 98 tahun 2013 tentang Standar pelayanan minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek. Analisis *Importance performance analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi pelayanan berdasarkan PM nomor 98 Tahun 2013. Analisis IPA tersebut menghasilkan empat kuadran hasil analisis persepsi pelayanan angkutan moda transportasi dalam trayek.

##### **4.9. 1 Analisis IPA Kinerja Moda angkutan**

Atribut-atribut yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan dan kepentingan berdasarkan persepsi pengunjung Terminal Brawijaya adalah peraturan yang dikeluarkan Menteri Perhubungan Nomor 98 tahun 2013. Atribut dalam peraturan tersebut menjadi input menjadi kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan.

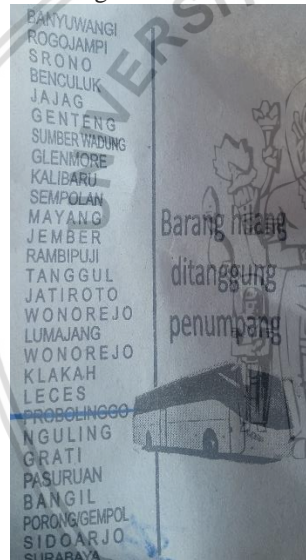


#### 4.9.2 Analisis Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal Angkutan

Tabel 4.61


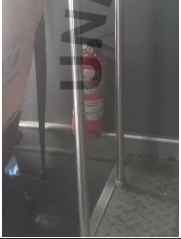
Analisis Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal Angkutan AKAP

No	Jenis	Fungsi	Nilai/ukuran/jumlah	Kondisi eksisting	Analisis Kesesuaian
1	Keamanan				
	a. Tiket penumpang	Tanda bukti pembayaran dan informasi pelayanan	Paling sedikit minimal identitas penumpang, besaran tiket, nomor kursi, asal tujuan dan tanggal keberangkatan	Tiket penumpang sebagai bukti pembayaran dan juga bukti pembayaran kepada asuransi selalu dimiliki oleh setiap penumpang angkutan AKDP	Sesuai
	b. Tanda pengenalan bagasi	Untuk mengidentifikasi barang di bagasi supaya tidak tertukar	Memuat nomor bagasi yang di tempelkan pada tiket dan barang bagasi	Keadaan eksisting yang terdapat di moda angkutan masih belum terdapat tanda pengenalan bagasi yang berfungsi untuk identifikasi bagasi supaya tidak tertukar.	Tidak sesuai
	c. Alat pemberi informasi	Untuk memberikan informasi dan komunikasi terjadinya bahaya di dalam kendaraan	Harus tersedia Lampu isyarat, alat pelacakan, dan/atau alat penunjuk posisi geografis	Berdasarkan kondisi eksisting masih belum terdapat alat pemberi informasi yang berguna untuk memberikan informasi dan komunikasi apabila terjadi bahaya di dalam kendaraan	Tidak sesuai




No	Jenis	Fungsi	Nilai/ukuran/jumlah (Global Positioning System)	Kondisi eksisting	Analisis Kesesuaian
	d. Daftar penumpang	Untuk mengetahui identitas dan jumlah penumpang	Paling sedikit memuat nama penumpang, alamat, tanggal perjalanan dan asal tujuan perjalanan.	Berdasarkan kondisi eksisting angkutan moda transportasi, awak kendaraan belum melakukan pendataan berupa daftar penumpang melainkan hanya memberi tiket sesuai dengan tujuan penumpang.	Tidak sesuai
	e. Tanda pengenalan awak kendaraan	Sebagai identitas pengemudi agar diketahui penumpang	Harus tersedia	Tidak terdapat tanda pengenalan awak kendaraan pada kru angkutan umum.	Tidak sesuai
	f. Informasi gangguan keamanan	Dipergunakan oleh penumpang apabila terjadi gangguan keamanan pada saat pelayanan termasuk pada saat pengemudi ugal-ugalan.	Harus tersedia	Belum terdapat informasi gangguan keamanan berupa stiker nomor telepon yang dapat digunakan untuk pengaduan ketika kru angkutan melakukan ugal-ugalan di jalan.	Tidak sesuai
	g. Informasi trayek dan identitas kendaraan	Sebagai identitas kendaraan untuk diketahui penumpang maupun pengguna jalan lainnya Untuk memudahkan mengidentifikasi kendaraan yang akan ditumpangi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ukuran proporsional tidak mengganggu pandangan</li> <li>• Harus tersedia</li> </ul>	Setiap kendaraan angkutan umum yang dilayani oleh Terminal Brawijaya telah memiliki papan identitas trayek sehingga penumpang dapat mengetahui moda transportasi sesuai dengan tujuan perjalanan yang diinginkan.	Sesuai
2	Keselamatan				
	a. Pengemudi	Sebagai bukti pengemudi dalam kondisi sehat Sebagai bukti pengemudi mengerti etika berlalu lintas	Surat keterangan berbadan sehat dari dokter setiap 6(enam) bulan sekali Mengikuti pelatihan/penyegaran paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun	Setiap pengemudi selalu diwajibkan untuk mengetahui rute yang dilalui oleh moda angkutan. Namun pengemudi masih belum mengantongi keterangan badan sehat 6 bulan sekali dan mengikuti pelatihan yang dilakukan 1 tahun sekali.	Sesuai






No	Jenis	Fungsi	Nilai/ukuran/jumlah	Kondisi eksisting	Analisis Kesesuaian
b.	Lampu senter	Sebagai alat bantu penerangan pada saat darurat	Paling sedikit 2 (Dua) unit	Tidak tersedianya alat bantu penerangan berupa senter	Tidak sesuai
c.	Alat pemukul/pemecah kaca (martil)	Memecahkan kaca kendaraan pada saat darurat	Paling sedikit 1 (satu) pada setiap 2 (dua) jendela 	Masih belum terdapat alat pemukul kaca bagi sebagian besar angkutan moda umum yang dilayani oleh Terminal Brawijaya.	Tidak sesuai
d.	Alat pemadam api ringan	Memadamkan api dengan cepat ketika terjadi kebakaran	Paling sedikit 1 (satu) tabung atau sesuai dengan kebutuhan dan jenis kendaraan 	Belum tersedianya alat pemadam kebakaran pada bus	Tidak sesuai
e.	Fasilitas kesehatan	Digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan	Paling sedikit 1 (satu) kotak perlengkapan pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) berisi: •Kasssa steril •Plester perekat •Anti septik •Gunting tajam	Belum tersedianya fasilitas kesehatan berupa kotak P3K dengan perlengkapannya pada angkutan umum di Terminal Brawijaya	Tidak sesuai
f.	Buku panduan penumpang	Memudahkan penumpang untuk menyelamatkan diri dan orang lain pada saat terjadi kecelakaan	•Harus tersedia •Tidak mudah sobek, rusak dan pudar serta diletakkan di dalam kendaraan	Penumpang tidak diberikan buku panduan berupa cara menggunakan fasilitas tanggap darurat apabila terjadi kecelakaan.	Tidak sesuai
g.	Pintu darurat	Sebagai pintu keluar	Tersedia di setiap	Belum terdapat pintu darurat pada angkutan bus	Tidak

No	Jenis	Fungsi	Nilai/ukuran/jumlah	Kondisi eksisting	Analisis Kesesuaian
		darurat pada saat terjadi kecelakaan atau kebakaran	kendaraan	yang digunakan secara darurat apabila terjadi kecelakaan atau kebakaran di Bus.	sesuai
	h. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan (pool)	Memastikan kendaraan terpelihara dan terawat dan sebagai tempat parkir saat kendaraan tidak beroperasi serta tempat tes kendaraan sebelum beroperasi	Harus tersedia dan mampu menampung semua bus yang memiliki perusahaan angkutan umum	Fasilitas pemeliharaan dan penyimpanan bus telah disediakan di dalam terminal.	Sesuai
	i. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan	Untuk memastikan bahwa kendaraan dalam kondisi siap guna operasi	Harus tersedia untuk setiap kendaraan	Pengecekan selalu dilakukan setiap hari sebelum bus diberangkatkan oleh petugas terminal.	Sesuai
	j. Asuransi kecelakaan lalu lintas	Untuk menjamin penggantian biaya yang diakibatkan karena adanya kecelakaan lalu lintas pada saat pelayanan	Bukti pembayaran program asuransi kecelakaan lalu lintas pada setiap kendaraan bagi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penumpang</li> <li>• Pengemudi dan</li> <li>• Pihak ketiga</li> </ul>	Asuransi kecelakaan lalu lintas sudah termasuk kedalam tarif pembayaran trayek oleh penumpang dan Pihak perusahaan yang selalu tertera di Tiket bus.	Sesuai
3.	Kenyamanan				
	a. Kapasitas angkut	Untuk menghindari situasi berdesakan sehingga terdapat ruang gerak yang nyaman bagi penumpang pada saat berdiri maupun duduk	Paling tinggi 100% sesuai kapasitas angkut	Kapasitas angkut yang diberikan oleh pengelola bus masih belum sesuai dengan nilai paling tinggi yaitu 100%. Apabila terjadi waktu puncak masih sering ditemukan kendaraan moda angkutan umum di isi oleh penumpang yang melebihi kapasitas angkut.	Tidak sesuai
	b. Tempat duduk		Untuk bus besar dan bus maxi <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konfigurasi seat 2-3</li> <li>• Konfigurasi seat 2-2</li> <li>• Konfigurasi seat 2-1</li> </ul> Untuk bus kecil dan bus sedang <p>Terbuat dari busa dan berfungsi dengan baik</p>	Tempat duduk yang digunakan penumpang adalah tempat duduk dengan konfigurasi seat 2-3 untuk kelas ekonomi AKAP. <p>Bahan dasar yang digunakan untuk tempat duduk di bus adalah busa</p>	Sesuai

No	Jenis	Fungsi	Nilai/ukuran/jumlah	Kondisi eksisting	Analisis Kesesuaian
			<ul style="list-style-type: none"> <li>•Paling sedikit 400 mm</li> <li>•Paling sedikit 480 mm</li> <li>•Paling sedikit 650 mm</li> </ul>	Lebar tempat duduk adalah 400 mm sesuai dengan standar minimal.	Sesuai
			Diukur dari sisi depan kendaraan tempat duduk kesisi belakang sandaran tempat duduk kesisi belakang sandaran tempat duduk didepannya: <ul style="list-style-type: none"> <li>•Paling sedikit 650 mm</li> <li>•Paling sedikit 850 mm</li> <li>•Paling sedikit 1200 mm</li> <li>•Paling sedikit 350 mm</li> <li>•Paling sedikit 400 mm</li> <li>•Paling sedikit 400 mm</li> </ul>	Jarak tempat duduk yang digunakan oleh pengelola moda angkutan adalah 650 mm.	Sesuai
				Lebar lorong yang digunakan untuk sirkulasi penumpang di angkutan bus adalah 350 mm	Sesuai
c.	Nomor tempat duduk		Harus tersedia Nomor kursi	Tidak terdapat nomor tempat duduk untuk angkutan umum bus di Terminal Brawijaya.	Tidak sesuai
d.	Fasilitas sirkulasi udara		Semua berfungsi dengan baik	Untuk sirkulasi udara yang ada di dalam angkutan bus berupa jendela yang dapat dibuka dan kap atas bus yang dapat dinaik turunkan.	Sesuai
e.	Rak bagasi		Harus tersedia	Rak bagasi terdapat di atas tempat duduk penumpang tepatnya di menempel di langit langit atap bus.	Sesuai
f.	Bagasi bawah		Harus tersedia	Bagasi bawah terdapat di bagian kanan dan kiri bus yang berfungsi untuk menampung barang bawaan penumpang yang memiliki berat lebih dari 10 Kg.	Sesuai



No	Jenis	Fungsi	Nilai/ukuran/jumlah	Kondisi eksisting	Analisis Kesesuaian
					
	g. Fasilitas kebersihan		Harus tersedia paling sedikit 2 buah tempat sampah diletakkan di bagian depan dan belakang kendaraan atau 1 buah kantong kertas atau plastik diletakkan pada setiap tempat duduk	Terdapat fasilitas kebersihan berupa plastik untuk mengumpulkan sampah dari penumpang bus.	Tidak sesuai
	h. Kaca film		Paling gelap 40%	Kaca film yang digunakan untuk melapisi kaca untuk angkutan bus memiliki persentase 30 persen.	Sesuai
	i. Gorden		Harus tersedia	Gorden selalu terdapat di setiap bus untuk penutup kaca samping dari angkutan bus.	Sesuai
					
	j. Pengatur suhu ruangan		Harus tersedia dan berfungsi dengan baik Suhu dalam kendaraan 20-22 C	Pengatur suhu ruangan di ruang bus menggunakan air conditioner (AC)	Sesuai
	k. Sarana visual audio		Harus tersedia paling sedikit 1	Sarana visual audio yang diberikan oleh pengelola angkutan berupa TV dan perlengkapan audio.	Sesuai

No	Jenis	Fungsi	Nilai/ukuran/jumlah	Kondisi eksisting	Analisis Kesesuaian
	ditempatkan di ruang penumpang				
1.	Reclining seat		Harus tersedia	Tidak terdapat tempat duduk yang dapat diatur sesuai keinginan agar penumpang dapat nyaman dalam melakukan perjalanan.	Tidak sesuai
4	Kemudahan/keterjangkauan				
a.	Aksesibilitas	Untuk memberikan kepastian pelayanan kepada penumpang sampai dengan tujuan	Mematuhi ketentuan	Penumpang diberikan kemudahan dalam memilih rute dan tujuan sesuai dengan keinginan dan sesuai dengan tempat pemberhentian	Sesuai
b.	Tarif	Untuk menjamin kelangsungan hidup perusahaan angkutan umum dengan tetap memperhatikan daya beli masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besaran tarif ditetapkan oleh perusahaan angkutan umum</li> <li>• Memberikan informasi besaran tarif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biaya yang dikenakan untuk sekali perjalanan sudah ditentukan dan disesuaikan dengan harga yang diatur oleh peraturan daerah.</li> </ul>	Sesuai
5	Kesetaraan				
a.	Pelayanan prioritas	Diberikan bagi penumpang penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, maupun wanita hamil.	Terlayani	Tidak terdapat pelayanan prioritas untuk membeli tiket dan memilih tempat duduk	Tidak sesuai
b.	Ruang penyimpan kursi roda	Untuk memberikan kemudahan bagi penumpang pengguna kursi roda	Harus tersedia	Masih belum tersedia ruang penyimpan kursi roda untuk penumpang penyandang cacat.	Tidak sesuai
6	Keteraturan				
a.	Informasi pelayanan	Agar calon penumpang dapat mengatur rencana perjalanan sesuai dengan kemampuannya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berupa papan informasi</li> <li>• Penempatan mudah terbaca dan cepat serta jelas terlihat</li> <li>• Kondisi baik dan atau berfungsi</li> </ul>	Terdapat informasi pelayanan yang disediakan oleh pengelola berupa jadwal keberangkatan dan kedatangan sekaligus trayek yang dilayani untuk masing-masing bus dan tujuan.	Sesuai

No	Jenis	Fungsi	Nilai/ukuran/jumlah	Kondisi eksisting	Analisis Kesesuaian
b.	Informasi gangguan bus	Memberikan informasi kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta penyebab gangguan	Penumpang mengetahui gangguan terjadi perjalanan	Belum tersedia informasi gangguan bus berupa informasi kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta penyebab keterlambatan kedatangan bus.	Tidak sesuai
c.	Headway	Waktu (menit)	Waktu jarak antar kendaraan angkutan umum perkotaan yang dilayani oleh Terminal Brawijaya adalah lebih dari 15 menit.	Waktu jarak antar kendaraan angkutan umum tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan umum perkotaan	Tidak sesuai
d.	Kinerja operasional	Agar kendaraan beroperasi dengan efisien dan ekonomis	Paling tinggi umur kendaraan 25 (dua puluh lima) tahun atau ditetapkan pemberi izin sesuai dengan kondisi daerah.	Berdasarkan kondisi eksisting kondisi umur kendaraan memiliki rata-rata 15-20 tahun pemakaian.	Sesuai

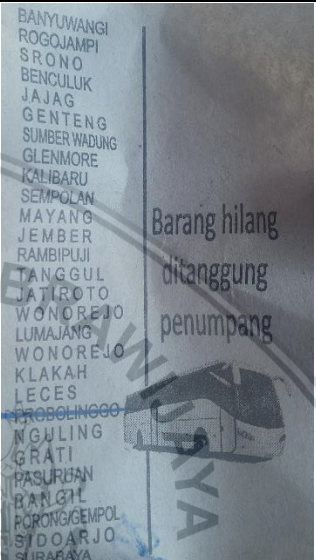
Sumber : Hasil Analisis, 2017


## 1. Analisis kesesuaian standar pelayanan minimal angkutan AKDP

Tabel 4.62

Analisis Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal Angkutan AKDP

No	Jenis	Fungsi	Nilai/ukuran/jumlah	Kondisi eksisting	Analisis kesesuaian
1	Keamanan				
a.	Tiket penumpang	Tanda bukti pembayaran dan informasi pelayanan	Paling sedikit minimal identitas penumpang, besaran tiket, nomor kursi, asal tujuan dan tanggal keberangkatan	Tiket penumpang sebagai bukti pembayaran dan juga bukti pembayaran kepada asuransi selalu dimiliki oleh setiap penumpang angkutan AKDP	Sesuai




No	Jenis	Fungsi	Nilai/ukuran/jumlah	Kondisi eksisting	Analisis kesesuaian
					
b.	Tanda pengenalan bagasi	Untuk mengidentifikasi barang di bagasi supaya tidak tertukar	Memuat nomor bagasi yang di tempelkan pada tiket dan barang bagasi	Belum terdapat tanda pengenalan bagasi yang berfungsi untuk identifikasi bagasi supaya tidak tertukar.	Tidak sesuai
c.	Alat pemberi informasi	Untuk memberikan informasi dan komunikasi terjadinya bahaya di dalam kendaraan	Harus tersedia Lampu isyarat, alat pelacakan, dan/atau alat penunjuk posisi geografis (Global Positioning System)	Belum terdapat alat pemberi informasi yang berguna untuk memberikan informasi dan komunikasi apabila terjadi bahaya di dalam kendaraan	Tidak sesuai
d.	Daftar penumpang	Untuk mengetahui identitas dan jumlah penumpang	Paling sedikit memuat nama penumpang, alamat, tanggal perjalanan dan asal tujuan perjalanan.	Angkutan moda transportasi, awak kendaraan belum melakukan pendataan berupa daftar penumpang melainkan hanya memberi tiket sesuai dengan tujuan penumpang.	Tidak sesuai
e.	Tanda pengenalan awak kendaraan	Sebagai identitas pengemudi agar diketahui penumpang	Harus tersedia	Tidak terdapat tanda pengenalan awak kendaraan pada kru angkutan umum.	Tidak sesuai
f.	Informasi gangguan	Dipergunakan oleh penumpang apabila terjadi	Harus tersedia	Belum terdapat informasi gangguan keamanan berupa stiker nomor telepon	Tidak sesuai


No	Jenis	Fungsi	Nilai/ukuran/jumlah	Kondisi eksisting	Analisis kesesuaian
	keamanan	gangguan keamanan pada saat pelayanan termasuk pada saat pengemudi ugal-ugalan.		yang dapat digunakan untuk pengaduan ketika kru angkutan melakukan ugal-ugalan di jalan.	
	g. Informasi trayek dan identitas kendaraan	Sebagai identitas kendaraan untuk diketahui penumpang maupun pengguna jalan lainnya Untuk memudahkan mengidentifikasi kendaraan yang akan ditumpangi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ukuran proporsional tidak mengganggu pandangan</li> <li>• Harus tersedia</li> </ul>	Setiap kendaraan angkutan umum yang dilayani oleh Terminal Brawijaya telah memiliki papan identitas trayek sehingga penumpang dapat mengetahui moda transportasi sesuai dengan tujuan perjalanan yang diinginkan. 	Sesuai
2	Keselamatan				
	a. pengemudi	Sebagai bukti pengemudi dalam kondisi sehat Sebagai bukti pengemudi mengerti etika berlalu lintas	Surat keterangan berbadan sehat dari dokter setiap 6(enam) bulan sekali Mengikuti pelatihan/penyegaran paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun	Setiap pengemudi selalu diwajibkan untuk mengetahui rute yang dilalui oleh moda angkutan. Namun pengemudi masih belum mengantongi keterangan badan sehat 6 bulan sekali dan mengikuti pelatihan yang dilakukan 1 tahun sekali.	Sesuai
	b. Lampu senter	Sebagai alat bantu penerangan pada saat darurat	Paling sedikit 2 (Dua) unit	Tidak tersedianya alat bantu penerangan berupa senter	Tidak sesuai
	c. Alat pemukul/pemecah kaca (martil)	Memecahkan kaca kendaraan pada saat darurat	Paling sedikit 1 (satu) pada setiap 2 (dua) jendela	Masih belum terdapat alat pemukul kaca bagi sebagian besar angkutan moda umum yang dilayani oleh Terminal Brawijaya.	Tidak sesuai
	d. Alat pemadam api ringan	Memadamkan api dengan cepat ketika terjadi kebakaran	Paling sedikit 1 (satu) tabung atau sesuai dengan kebutuhan dan jenis kendaraan	Belum tersedianya alat pemadam kebakaran pada bus	Tidak sesuai

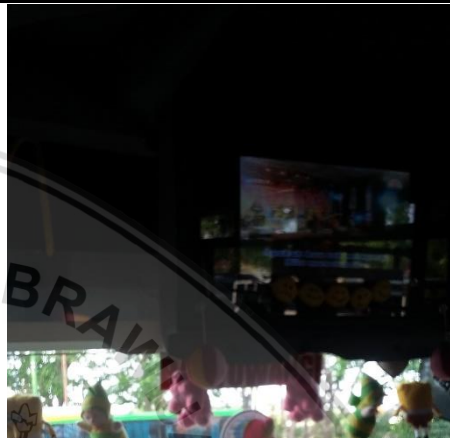


No	Jenis	Fungsi	Nilai/ukuran/jumlah	Kondisi eksisting	Analisis kesesuaian
e.	Fasilitas kesehatan	Digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan	Paling sedikit 1 (satu) kotak perlengkapan pertolongan perama pada kecelakaan (P3K) berisi: <ul style="list-style-type: none"> <li>•Kasssa steril</li> <li>•Plester perekat</li> <li>•Anti septik</li> <li>•Gunting tajam</li> </ul>	Belum tersedianya fasiltias kesehatan berupa kotak P3K dengan perlengkapannya pada angkutan umum di Terminal Brawijaya	Tidak sesuai
f.	Buku panduan penumpang	Memudahkan penumpang untuk menyelamatkan diri dan orang lain pada saat terjadi kecelakaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Harus tersedia</li> <li>•Tidak mudah sobek, rusak dan pudar serta diletakaan di dalam kendaraan</li> </ul>	Penumpang tidak diberikan buku panduan berupa cara menggunakan fasilitas tanggap darurat apabila terjadi kecelakaan.	Tidak sesuai
g.	Pintu darurat	Sebagai pintu keluar darurat pada saat terjadi kecelakaan atau kebakaran	Tersedia di setiap kendaraan	Belum terdapat pintu darurat pada angkutan bus yang digunakan secara darurata apabila terjadi kecelakan atau kebakaran di Bus.	Tidak sesuai
h.	Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan (pool)	Memastikan kendaraan terpelihara dan terawat dan sebagai tempat parkir saat kendaraan tidak beroperasi serta tempat tes kendaraan sebelum beroperasi	Harus tersedia dan mampu menampung semua bus yang memiliki perusahaan angkutan umum	Fasilitas pemeliharaan dan penyimpanan bus telah disediakan di dalam terminal.	Sesuai
i.	Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan	Untuk memastikan bahwa kendaraan dalam kondisi siap guna operasi	Harus tersedia untuk setiap kendaraan	Pengecekan selalu dilakukan setiap hari sebelum bus diberangkatkan oleh petugas terminal.	Sesuai
j.	Asuransi kecelakaan lalu lintas	Untuk menjamin penggantian biaya yang diakibatkan karena adanya kecelakaan lalu lintas pada saat pelayanan	Bukti pembayaran program asuransi kecelakaan lalu lintas pada setiap kendaraan bagi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penumpang</li> <li>• Pengemudi dan</li> <li>• Pihak ketiga</li> </ul>	Asuransi kecelakaan lalu lintas sudah termasuk kedalam tarif pembayaran trayek oleh penumpang dan Pihak perusahaan yang selalu tertera di Tiket bus.	Sesuai
3.	Kenyamanan				
a.	Kapasitas angkut	Untuk menghindari situasi berdesakan sehingga	Paling tinggi 100% sesuai kapasitas angkut	Kapasitas angkut yang diberikan oleh pengelola bus masih belum sesuai	Tidak sesuai

No	Jenis	Fungsi	Nilai/ukuran/jumlah	Kondisi eksisting	Analisis kesesuaian
		terdapat ruang gerak yang nyaman bagi penumpang pada saat berdiri maupun duduk		dengan nilai paling tinggi yaitu 100%. Apabila terjadi waktu puncak masih sering ditemukan kendaraan moda angkutan umum di isi oleh penumpang yang melebihi kapasitas angkut.	
b.	Tempat duduk	Untuk bus besar dan bus maxi • Konfigurasi seat 2-3 • Konfigurasi seat 2-2 • Konfigurasi seat 2-1 Untuk bus kecil dan bus sedang Terbuat dari busa dan berfungsi dengan baik • Paling sedikit 400 mm • Paling sedikit 480 mm • Paling sedikit 650 mm Diukur dari sisi depan kendaraan tempat duduk kesisi belakang sandaran tempat duduk kesisi belakang sandaran tempat duduk didepannya: • Paling sedikit 650 mm • Paling sedikit 850 mm • Paling sedikit 1200 mm • Paling sedikit 350 mm • Paling sedikit 400 mm • Paling sedikit 400 mm	Untuk bus besar dan bus maxi • Konfigurasi seat 2-3 • Konfigurasi seat 2-2 • Konfigurasi seat 2-1 Untuk bus kecil dan bus sedang Terbuat dari busa dan berfungsi dengan baik • Paling sedikit 400 mm • Paling sedikit 480 mm • Paling sedikit 650 mm Diukur dari sisi depan kendaraan tempat duduk kesisi belakang sandaran tempat duduk kesisi belakang sandaran tempat duduk didepannya: • Paling sedikit 650 mm • Paling sedikit 850 mm • Paling sedikit 1200 mm • Paling sedikit 350 mm • Paling sedikit 400 mm • Paling sedikit 400 mm	Tempat duduk yang digunakan penumpang adalah tempat duduk dengan konfigurasi seat 2-3 untuk kelas ekonomi AKDP maupun AKAP.  Bahan dasar yang digunakan untuk tempat duduk di bus adalah busa Lebar tempat duduk adalah 400 mm sesuai dengan standar minimal.  Jarak tempat duduk yang digunakan oleh pengelola moda angkutan adalah 650 mm.  Lebar lorong yang digunakan untuk sirkulasi penumpang di angkutan bus adalah 350 mm	sesuai  Sesuai Sesuai  Sesuai  Sesuai

No	Jenis	Fungsi	Nilai/ukuran/jumlah	Kondisi eksisting	Analisis kesesuaian
					
c.	Nomor tempat duduk		Harus tersedia Nomor kursi	Tidak terdapat nomor tempat duduk untuk angkutan umum bus di Terminal Brawijaya.	Tidak sesuai
d.	Fasilitas sirkulasi udara		Semua berfungsi dengan baik	Untuk sirkulasi udara yang ada di dalam angkutan bus berupa jendela yang dapat dibuka dan kap atas bus yang dapat dinaik turunkan. 	sesuai
e.	Rak bagasi		Harus tersedia	Rak bagasi terdapat di atas tempat duduk penumpang tepatnya di menempel di langit langit bus. 	sesuai
f.	Bagasi bawah		Harus tersedia	Bagasi bawah terdapat di bagian kanan dan kiri bus yang berfungsi untuk	Sesuai

No	Jenis	Fungsi	Nilai/ukuran/jumlah	Kondisi eksisting	Analisis kesesuaian
				menampung barang bawaan penumpang yang memiliki berat lebih dari 10 Kg. 	
g.	Fasilitas kebersihan		Harus tersedia paling sedikit 2 buah tempat sampah diletakkan di bagian depan dan belakang kendaraan atau 1 buah kantong kertas atau plastik diletakkan pada setiap tempat duduk	Belum tersedianya fasilitas kebersihan berupa tempat sampah	Tidak sesuai
h.	Kaca film		Paling gelap 40%	Kaca film yang digunakan untuk melapisi kaca untuk angkutan bus memiliki persentase 30 persen.	Sesuai
i.	Gorden		Harus tersedia	Gorden selalu terdapat di setiap bus untuk penutup kaca samping dari angkutan bus.	Sesuai
j.	Pengatur suhu ruangan		Harus tersedia dan berfungsi dengan baik Suhu dalam kendaraan 20-22 °C	Belum tersedia pengatur suhu dalam ruangan berupa AC yang dapat diatur suhu ruangan di kisaran 20-22 °C	Tidak sesuai
k.	Sarana visual audio ditempatkan di ruang penumpang		Harus tersedia paling sedikit 1	Sarana visual audio yang diberikan oleh pengelola angkutan berupa TV dan perlengkapan audio.	Sesuai

No	Jenis	Fungsi	Nilai/ukuran/jumlah	Kondisi eksisting	Analisis kesesuaian
4	l. Reclining seat		Harus tersedia		Tidak sesuai
	Kemudahan/keterjangkauan				
	a. Aksesibilitas	Untuk memberikan kepastian pelayanan kepada penumpang sampai dengan tujuan	Mematuhi ketentuan	Penumpang diberikan kemudahan dalam memilih rute dan tujuan sesuai dengan keinginan dan sesuai dengan tempat pemberhentian	Sesuai
	b. Tarif	Untuk menjamin kelangsungan hidup perusahaan angkutan umum dengan tetap memperhatikan daya beli masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besaran tarif ditetapkan oleh perusahaan angkutan umum</li> <li>• Memberikan informasi besaran tarif</li> </ul>	Biaya yang dikenakan untuk sekali perjalanan sudah ditentukan dan disesuaikan dengan harga yang diatur oleh peraturan daerah.	Sesuai
5	Kesetaraan				
	a. Pelayanan prioritas	Diberikan bagi penumpang penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak, maupun wanita hamil.	Terlayani	Tidak terdapat pelayanan prioritas untuk membeli tiket dan memilih tempat duduk	Tidak sesuai
	b. Ruang	Untuk memberikan	Harus tersedia	Masih belum tersedia ruang penyimpanan	Tidak sesuai




No	Jenis	Fungsi	Nilai/ukuran/jumlah	Kondisi eksisting	Analisis kesesuaian
	penyimpan kursi roda	kemudahan bagi penumpang pengguna kursi roda		kursi roda untuk penumpang penyandang cacat.	
6	Keteraturan				
a.	Informasi pelayanan	Agar calon penumpang dapat mengatur rencana perjalanan sesuai dengan kemampuannya	<ul style="list-style-type: none"> <li>Berupa papan informasi</li> <li>Penempatan mudah terbaca dan cepat serta jelas terlihat</li> <li>Kondisi baik dan atau berfungsi</li> </ul>	Terdapat informasi pelayanan yang disediakan oleh pengelola berupa jadwal keberangkatan dan kedatangan sekaligus trayek yang dilayani untuk masing-masing bus dan tujuan.	Sesuai
b.	Informasi gangguan bus	Memberikan informasi kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta penyebab gangguan	Penumpang mengetahui terjadi gangguan perjalanan	Belum tersedia informasi gangguan bus berupa informasi kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta penyebab keterlambatan kedatangan bus.	Tidak sesuai
c.	Headway	Waktu (menit)	Waktu jarak antar kendaraan angkutan umum perkotaan yang dilayani oleh Terminal Brawijaya adalah lebih dari 15 menit.	Waktu jarak antar kendaraan angkutan umum tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan umum perkotaan	Tidak sesuai
d.	Kinerja operasional	Agar kendaraan beroperasi dengan efisien dan ekonomis	Paling tinggi umur kendaraan 25 (dua puluh lima) tahun atau ditetapkan pemberi izin sesuai dengan kondisi daerah.	Berdasarkan kondisi eksisting kondisi umur kendaraan memiliki rata-rata 20-25 tahun pemakaian.	Sesuai



Sumber : Hasil Analisis, 2017

## 2. Analisis Kesesuaian Standar Pelayanan minimal Angkutan umum Perkotaan

Tabel 4.63

Analisis Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Perkotaan

No	Jenis	Uraian	Nilai/ukuran/jumlah	Eksisting	Analisis kesesuaian
1	Keamanan				
	Identitas kendaraan	Nomor kendaraan dan nama trayek berupa stiker yang ditempel pada bagian depan dan belakang kendaraan	Paling sedikit 1 (satu)	Terdapat identitas kendaraan berupa nomor kendaraan dan nama trayek kendaraan umum angkutan perkotaan yang terletak pada plat nomer kendaraan dan di kaca depan dan belakang mobil penumpang 	Sesuai
	Identitas awak kendaraan	Bagi pengemudi Mengenakan pakaian seragam dan dilengkapi dengan identitas nama pengemudi dan perusahaan Menempatkan papan/kartu identitas nama pengemudi nomor induk pengemudi dan nama perusahaan di ruang pengemudi	Lengkap	Tidak tersedia identitas awak kendaraan yang dipakai oleh pengemudi angkutan umum perkotaan	Tidak sesuai
	Lampu penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di dalam mobil bus untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa	100% berfungsi dan sesuai dengan standar teknis	Terdapat lampu penerangan yang	Sesuai
	Kaca film	Lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung	Kegelapan paling gelap 30%	Terdapat kaca film yang digunakan untuk melapisi kendaraan guna mengurangi cahaya matahari langsung dengan persentase 30%.	Sesuai

No	Jenis	Uraian	Nilai/ukuran/jumlah	Eksisting	Analisis kesesuaian
					
	Lampu isyarat tanda bahaya	Lampu sebagai pemberi informasi adanya keadaan bahaya di dalam kendaraan	<p>a. Lampu warna kuning berpijar terpasang di atap pada bagian tangan depan dan belakang</p> <p>b. Tersedia paling sedikit 2 tombol yang dipasang di ruang pengemudi dan ruang penumpang</p>	<p>Terdapat lampu isyarat bahaya digunakan oleh pengemudi di dalam mobil yang terletak di Dushboard mobil penumpang angkutan umum.</p> 	Sesuai
2.	Keselamatan				
	Standar operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan	<p>Pengemudi wajib:</p> <p>a. mengutamakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas</p> <p>b. mengangkut penumpang yang memiliki tiket atau membayar sesuai dengan tarif yang telah ditetapkan</p> <p>c. mengangkut penumpang dengan tidak melebihi kapasitas yang ditentukan</p> <p>d. memindahkan penumpang dalam perjalanan ke kendaraan lain yang sejenis dalam trayek yang sama tanpa dipungut biaya tambahan jika kendaraan</p>	100% diterapkannya SOP		Sesuai


No	Jenis	Uraian	Nilai/ukuran/jumlah	Eksisting	Analisis kesesuaian
		<p>mogok rusak, kecelakaan atau atas perintah petugas.</p> <p>e. menggunakan lajur jalan yang telah ditentukan atau menggunakan lajur paling kiri, kecuali saat mendahului atau mengubah arah</p> <p>f. menaikkan dan/atau menurunkan penumpang di tempat yang ditentukan</p> <p>g. menutup pintu selama kendaraan berjalan</p> <p>h. mematuhi batas kecepatan paling tinggi untuk angkutan umum</p> <p>i. melayani lintas sesuai izin trayek yang diberikan</p>			
	Kompetensi	<p>Pengemudi memiliki pengetahuan keterampilan dan perilaku sebagai berikut:</p> <p>a. Pengetahuan tentang rute yang dilayani, tata cara mengangkut orang, dan tata cara berlalu lintas</p> <p>b. keterampilan mengemudi kendaraan sesuai dengan jenis kendaraan</p> <p>c. sikap dan perilaku yang baik, hormat dan ramah terhadap penumpang</p>	Paling sedikit 2 (dua) tahun sekali	Setiap pengemudi angkutan umum perkotaan memiliki pengetahuan tentang rute yang dilewati masing-masing trayek dan diwajibkan untuk memiliki SIM sesuai dengan jenis kendaraan yang dipakai.	Sesuai
	Kondisi fisik	Badan dalam keadaan sehat mental dan fisik serta tidak dalam pengaruh narkoba dan alkohol	Paling sedikit 1 (satu) tahun sekali	Surat keterangan sehat setiap pemeriksaan kendaraan	Sesuai
	Peralatan keselamatan	Fasilitas keselamatan dalam keadaan darurat, dipasang di tempat yang mudah dicapai dan	a. Palu pemecah kaca tersedia paling sedikit 2	Tidak terdapat dan masih belum disediakan peralatan keselamatan yang digunakan ketika keadaan darurat apabila terjadi di jalan	Tidak sesuai

No	Jenis	Uraian	Nilai/ukuran/jumlah	Eksisting	Analisis kesesuaian
		dilengkapi dengan keterangan tata cara penggunaan berbentuk stiker, paling sedikit meliputi: a. Alat pemecah kaca b. Alat pemadam api ringan c. Alat penerangan	(dua) buah b. Alat pemadam kebakaran ringan (APAR) 1 (satu) unit c. Lampu senter 1 (satu) unit	seperti alat pemecah kaca, alat pemadam api.	
	Fasilitas kesehatan	Fasilitas kesehatan yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan dalam mobil bus, berupa perlengkapan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K)	Paling sedikit 1 (satu) kotak perlengkapan Pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) berisi: a. Kassa steril b. plester perekat c. anti septik d. gunting tajam	Belum tersedia fasilitas kesehatan seperti kassa steril, plester perekat ataupun anti septik yang digunakan untuk penanganan darurat kecelakaan dalam mobil penumpang.	Tidak sesuai
	Informasi tanggap darurat	Informasi dalam keadaan darurat berupa stiker berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan ditempel pada tempat yang strategis dan mudah terlihat di dalam kendaraan	Terpasang paling sedikit pada 2 (dua) 0 tempat yang berbeda dan mudah terlihat	Belum tersedia informasi tanggap darurat berupa stiker yang berisi nomor telepon dan/atau SMS pengaduan yang tertempel di kendaraan.	Tidak sesuai
	Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (pool)	Berfungsi sebagai Tempat istirahat kendaraan Tempat pemeliharaan dan perbaikan kendaraan	Mampu menampung kendaraan yang dimilikiserta dilengkapi fasilitas pemeliharaan dan perbaikan kendaraan.	Terdapat fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan angkutan umum perkotaan yang dimiliki oleh perusahaan angkutan umum.	Sesuai
	Daya angkut	Kendaraan beroperasi mengangkut penumpang sesuai daya angkut yang diizinkan	Daya angkut mobil bus besar: total 79 (49 duduk, 30 berdiri)  Daya angkut: Mobil bus sedang	Daya angkut pada kendaraan umum perkotaan yang dilayani oleh Terminal Brawijaya adalah kendaraan umum dengan daya angkut 8 orang.	sesuai





No	Jenis	Uraian	Nilai/ukuran/jumlah	Eksisting	Analisis kesesuaian
			<p>Total 30 (24 duduk, 6 berdiri)</p> <p>Daya angkut:</p> <p>Mobil bus kecil:</p> <p>Total 9 s/d 19 (sesuai dengan kapasitas angkut)</p> <p>Daya angkut</p> <p>Bus mini: total 32 s/d 69</p> <p>Daya angkut :</p> <p>Bus tingkat : total 52 s/d 118</p> <p>Daya angkut :</p> <p>Mobil penumpang umum total 8 (delapan) termasuk pengemudi</p>		
	Fasilitas pengatur suhu ruangan	Fasilitas yang persyaratan untuk mewujudkan kondisi ruangan penumpang kendaraan	<p>a. Ekonomi dilengkapi kipas angin</p> <p>b. Non ekonomi dilengkapi AC, untuk mempertahankan suhu ruangan penumpang antara 20C-22C</p>	Belum tersedianya fasilitas pengatur suhu ruangan baik berupa AC maupun Non AC seperti kipas yang dapat mewujudkan kondisi ruangan penumpang kendaraan.	Tidak sesuai
	Fasilitas kebersihan	Berupa tempat sampah	Paling sedikit 2 (dua) buah ditempatkan pada ruang penumpang bagian depan dan belakang	Belum tersedianya fasilitas kebersihan berupa tempat sampah maupun media lain yang berfungsi untuk tempat menampung sampah bagi penumpang.	Tidak sesuai
3	Keterjangkauan Tarif	<p>a. Biaya yang dikenakan pada pengguna jasa untuk satu kali perjalanan untuk:</p>	<p>a. Non ekonomi : tarif ditentukan oleh operator dan</p>	<p>Tarif ditentukan oleh pemerintah Kabupaten Banyuwangi dan Organda Kabupaten Banyuwangi</p>	Sesuai

No	Jenis	Uraian	Nilai/ukuran/jumlah	Eksisting	Analisis kesesuaian
		b. Non ekonomi, harga tiket sesuai dengan pelayanan c. Ekonomi tepat diberikan dengan subsidi	persaingan pasar b. Ekonomi : tarif ditentukan oleh pemerintah		
4	Keteraturan				
	Informasi pelayanan	Informasi yang berisi a. Keberangkatan b. Kedatangan c. Tarif d. Trayek yang dilayani	Paling sedikit 2 (dua) buah stiker yang ditempatkan pada ruang penumpang di bagian depan dan belakang	Tidak terdapat informasi pelayanan yang memberikan informasi terkait waktu keberangkatan dan kedatangan dan tarif. 	Tidak sesuai
	Waktu berhenti di halte	Waktu yang diperlukan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang	Waktu paling lama 60 detik	Waktu berhenti di halte atau ditempat pemberhentian memiliki rentang waktu yang singkat kurang atau paling lama 6 detik.	Tidak sesuai
	Headway	Jarak antar kendaraan	Waktu puncak paling lama 15 menit (lima belas menit) Waktu non puncak paling lama 30 (tiga puluh menit)	Waktu jarak antar kendaraan angkutan umum perkotaan yang dilayani oleh Terminal Brawijaya adalah lebih dari 15 menit.	Tidak sesuai
	Kinerja operasional	Memberikan kepastian besarnya suplai pelayanan pada rute yang ditetapkan Agar kendaraan beroperasi dengan biaya ekonomis dan efisien	A. Paling sedikit 90% dari jumlah armada B. Paling tinggi umur kendaraan 20 (dua puluh) tahun atau ditetapkan pemberi izin sesuai dengan kondisi daerah.	Operasional angkutan umum perkotaan yang dilayani oleh Terminal Brawijaya memiliki umur kendaraan lebih dari 20 tahun dengan armada yang beroperasi kurang dari 90%.	sesuai

Sumber : Hasil Analisis, 2017

## A. Persepsi Penumpang terhadap Angkutan AKAP

Tabel 4.64

Tabel Persepsi Penumpang AKAP terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan AKAP Terminal Brawijaya

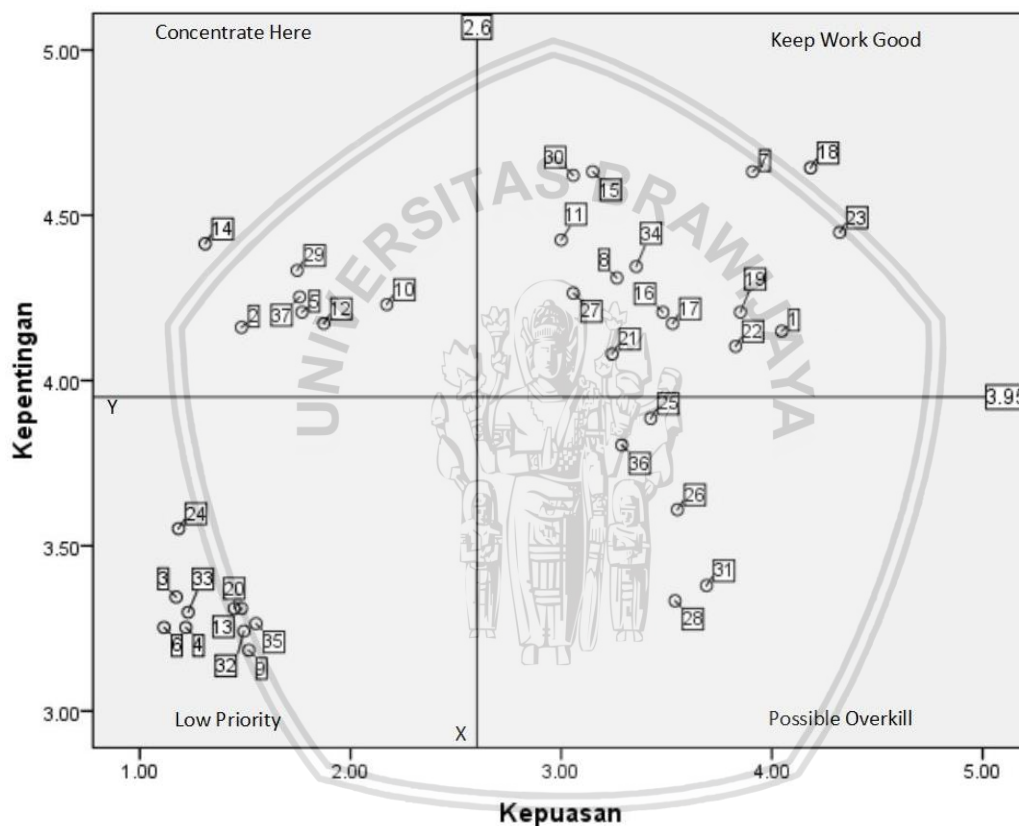
No	Atribut	X	Rata-rata	Y	Rata-rata	Kesesuaian
1	Tiket penumpang	352	4,05	361	4,15	0,98
2	Tanda pengendal bagasi	129	1,48	362	4,16	0,36
3	Alat pemberi informasi	102	1,17	291	3,34	0,35
4	Daftar penumpang	106	1,22	283	3,25	0,37
5	Tanda pengenalan awak kendaraan	154	1,77	366	4,21	0,42
6	Informasi gangguan keamanan	97	1,11	283	3,25	0,34
7	Informasi trayek dan identitas kendaraan	340	3,91	403	4,63	0,84
8	Pengemudi	284	3,26	375	4,31	0,76
9	Lampu senter	132	1,52	277	3,18	0,48
10	Alat pemukul/pemeceah kaca	189	2,17	368	4,23	0,51
11	Alat pemadam api ringan	261	3,00	385	4,43	0,68
12	Fasilitas kesehatan	163	1,87	363	4,17	0,45
13	Buku panduan penumpang	129	1,48	288	3,31	0,45
14	Pintu darurat	114	1,31	384	4,41	0,30
15	Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan	274	3,15	403	4,63	0,68
16	Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan	303	3,48	366	4,21	0,83
17	Asuransi kecelakaan lalu lintas	307	3,53	363	4,17	0,85
18	Kapasitas angkut	364	4,18	404	4,64	0,90
19	Tempat duduk	335	3,85	366	4,21	0,92
20	Nomor tempat duduk	126	1,45	288	3,31	0,44
21	Fasilitas sirkulasi udara	282	3,24	355	4,08	0,79
22	Rak bagasi	333	3,83	357	4,10	0,93
23	Bagasi bawah	376	4,32	387	4,45	0,97
24	Fasilitas kebersihan	103	1,18	309	3,55	0,33
25	Kaca film	298	3,43	338	3,89	0,88
26	Gorden	309	3,55	314	3,61	0,98
27	Pengatur suhu ruangan	266	3,06	371	4,26	0,72
28	Sarana visual audio ditempatkan di ruang penumpang	308	3,54	290	3,33	1,06
29	Reclining seat	152	1,75	377	4,33	0,40
30	Aksesibilitas	266	3,06	402	4,62	0,66
31	Tarif	321	3,69	294	3,38	1,09
32	Pelayanan prioritas	130	1,49	282	3,24	0,46
33	Ruang penyimpan kursi roda	107	1,23	287	3,30	0,37
34	Informasi pelayanan	292	3,36	378	4,34	0,77
35	Informasi gangguan bus	135	1,55	284	3,26	0,48
36	Kinerja operasional	286	3,29	331	3,80	0,86
37	Headway	153	1,76	370	4,25	0,41
Rata-rata			2,60		3,95	

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Berdasarkan hasil analisis dari ke tiga puluh tujuh (37) atribut yang digunakan untuk mencari tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan, dihasilkan nilai rata-rata untuk

tingkat kepuasan dari total rata-rata nilai tingkat kepuasan masing-masing atribut. Nilai rata-rata untuk tingkat kepuasan berdasarkan persepsi penumpang AKAP terhadap Kinerja pelayanan angkutan umum AKAP di Terminal Brawijaya sebesar  $\bar{X} = 2,60$ . Nilai rata-rata untuk tingkat kepentingan dari ke tiga puluh tujuh atribut (37) sebesar  $\bar{Y} = 3,95$ . Nilai rata-rata dari tingkat kepuasan (X) dan tingkat kepentingan (Y) selanjutnya akan menjadi acuan untuk mengelompokkan atribut pelayanan kedalam 4 kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA).

Berikut ini adalah gambar diagram untuk hasil analisis perhitungan persepsi penumpang AKAP terhadap pelayanan angkutan AKAP:



Gambar 4.51 Diagram Kuadran IPA Pelayanan Angkutan AKAP

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Berikut ini adalah atribut yang telah digolongkan ke empat kuadran analisis IPA Persepsi penumpang AKAP terhadap kinerja pelayanan angkutan umum di Terminal Brawijaya:

Tabel 4.65

Kuadran IPA Pelayanan Angkutan AKAP

Kuadran I	Kuadran II
2. Tanda pengenal bagasi	1. Tiket penumpang
5. Tanda pengenal awak kendaraan	7. Informasi tratek dan identitas kendaraan
10. Alat pemukul/ pemcah kaca	8. Pengemudi
12. Fasilitas kesehatan	11. Alat pemadam api ringan
14. Pintu darurat	15. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan
29. Reclining seat	16. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan

Kuadran I	Kuadran II
36. Headway	17. dioperasikan 17. Asuransi kecelakaan lalu lintas 18. Kapasitas angkut 19. Tempat duduk 21. Fasilitas sirkulasi udara 22. Rak bagasi 23. Bagasi bawah 27. Pengatur suhu ruangan 30. Akseibilitas 34 Informasi pelayanan
Kuadran III	Kuadran IV
3. Alat pemberi informasi 4. Daftar penumpang 6. Informasi gangguan keamanan 9. Lampu senter 13. Buku panduan penumpang 20. Nomor tempat duduk 24. Fasilitas kebersihan 32. Pelayanan prioritas 33. Ruang penyimpanan kursi roda 35. Informasi gangguan bus	25. Kaca film 26. Gorden 28. Sarana visual audio ditempatkan di ruang penumpang 31. Tarif 36. Kinerja operasional

Sumber : Hasil Analisis, 2017

#### 1. Kuadran I (*Concentrate Here*)

Berdasarkan hasil analisis IPA yang telah dilakukan berdasarkan persepsi pengguna angkutan umum antar kota antar provinsi yang terdapat di Terminal Brawijaya, terdapat 7 atribut pelayanan angkutan AKAP yang merupakan atribut yang keluar pada kuadran Pertama. Kuadran I (*concentrate Here*) merupakan prioritas dari penanganan dari pelayanan yang ada pada angkutan AKAP. Berikut ini adalah atribut yang termasuk kedalam kuadran I (*concentrate here*):

Tabel 4.66

Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Angkutan AKAP Kuadran I (Persepsi Penumpang AKAP)

Aspek	Nomor	Koordinat	Atribut
Keamanan	2	1,48;4,16	Tanda pengenalan bagasi
	5	1,77;4,21	Tanda pengenalan awak kendaraan
Keselamatan	10	2,17;4,23	Alat pemukul/pemecah kaca
	12	1,87;4,17	Fasilitas kesehatan
	14	1,31;4,41	Pintu darurat
Kenyamanan	29	1,75;4,33	Reclining seat
Keteraturan	37	1,76;4,25	Headway

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Atribut yang merupakan kategori dari kuadran I merupakan atribut prioritas dalam penanganan pelayanan. Atribut-atribut yang berada di kuadran I adalah atribut yang memiliki nilai dengan tingkat kepuasan yang rendah tetapi memiliki tingkat kepentingan yang tinggi. Atribut yang termasuk kedalam kuadran I pada analisis IPA untuk kinerja pelayanan angkutan AKAP yaitu terdiri dari atribut



tanda pengenal bagasi, tanda pengenal awak kendaraan, alat pemukul/pemecah kaca, fasilitas kesehatan, pintu darurat, reclining seat, *headway*. Ke tujuh (7) atribut yang muncul di kuadran I yang telah ada dalam pelayanan di Angkutan antar kota antar provinsi berupa alat pemukul/pemecah kaca pada aspek keamanan.

## 2. Kuadran II (*Keep Work Good*)

Atribut yang termasuk kedalam kuadran II (*keep work good*) pada diagram kartesius menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan memiliki nilai yang tinggi berdasarkan hasil dari persepsi pengguna. Sehingga atribut yang memiliki nilai kepuasan dan nilai kepentingan yang tinggi tersebut perlu dipertahankan pelayanannya. Berikut adalah atribut pelayanan yang termasuk dalam kategori kuadran II:

Tabel 4.67

Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Angkutan AKAP Kuadran II (Persepsi Penumpang AKAP)

Aspek	Nomor	Koordinat	Atribut
Keamanan	1	4,05;4,15	Tiket penumpang
	7	3,91;4,63	Informasi trayek dan identitas kendaraan
Keselamatan	8	3,26;4,31	Pengemudi
	11	3,00;4,43	Alat pemadam api ringan
	15	3,15;4,63	Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan
	16	3,58;4,21	Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan
	17	4,53;4,17	Asuransi kecelakaan lalu lintas
Kenyamanan	18	4,18;4,64	Kapasitas angkut
	19	3,85;4,21	Tempat duduk
	21	3,24;4,08	Fasilitas sirkulasi udara
	22	3,83;4,10	Rak bagasi
	23	4,32;4,45	Bagasi bawah
	27	3,06;4,26	Pengatur suhu ruangan
Kemudahan/ Keterjangkauan	30	3,06;4,62	Aksesibilitas
Keteraturan	34	3,36;4,34	Informasi pelayanan

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Atribut yang termasuk ke dalam kuadran II (*keep work good*) untuk kinerja pelayanan angkutan AKAP terdiri dari 15 atribut. Atribut tersebut merupakan bagian dari ke lima(5) aspek yang terdapat pada peraturan menteri perhubungan nomor 98 tahun 2013 yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, kemudahan dan keteraturan. Atribut yang termasuk kedalam kuadran II diantaranya adalah tiket penumpang, informasi trayek dan identitas kendaraan, pengemudi, alat

pemadam api ringan, asuransi kecelakaan lalu lintas, fasilitas sirkulasi udara, aksesibilitas dan informasi pelayanan. Dari ke lima belas (15) atribut yang telah tersedia adalah tiket penumpang, informasi trayek dan identitas kendaraan, pengemudi, APAR, fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan, pengecekan kendaraan, asuransi kecelakaan, kapasitas angkut, tempat duduk, fasilitas sirkulasi udara, rak bagasi, bagasi bawah, pengatur suhu ruangan, aksesibilitas dan informasi pelayanan.

### 3. Kuadran III (*Low Priority*)

Atribut pelayanan yang muncul dalam kuadran III (*Low Priority*) adalah atribut yang memiliki nilai tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan yang rendah sehingga atribut-atribut yang muncul tidak menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan. Berikut ini adalah atribut pelayanan yang termasuk kedalam kategori kuadran III kinerja pelayanan angkutan antar kota antar propinsi:

Tabel 4.68

Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Angkutan AKAP Kuadran III (Persepsi Penumpang AKAP)

Aspek	Nomor	Koordinat	Atribut
Keamanan	3	1,17;3,34	Alat pemberi informasi
	4	1,22;3,25	Daftar penumpang
	6	1,11;3,25	Informasi gangguan keamanan
	9	1,52;3,18	Lampu senter
Keselamatan	13	1,48;3,31	Buku panduan penumpang
Kenyamanan	20	1,45;3,31	Nomor tempat duduk
	24	1,18;3,55	Fasilitas kebersihan
Kesetaraan	32	1,49;3,24	Pelayanan prioritas
	33	1,23;3,30	Ruang penyimpanan kursi roda
Keteraturan	35	1,55;3,26	Informasi gangguan bus

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Terdapat 7 atribut pelayanan yang termasuk dalam kategori kuadran III dalam analisis IPA yang tertera di diagram kartesius. Atribut-atribut kuadran III diantaranya adalah atribut alat pemberi informasi, informasi gangguan keamanan, lampu senter, buku panduan penumpang, nomor tempat duduk, fasilitas kebersihan dan ruang penyimpanan kursi roda. Atribut di kuadran III yang sudah tersedia antara lain lampu senter, sedangkan untuk alat pemberi informasi, informasi gangguan keamanan, buku panduan penumpang, nomor tempat duduk, fasilitas kebersihan dan ruang penyimpanan kursi roda tidak tersedia pada angkutan moda AKAP.

### 4. Kuadran IV (*Possible Overkill*)

Kuadran IV merupakan kuadran yang ditunjukkan oleh diagram kartesius yang memiliki nilai kepuasan yang tinggi tetapi memiliki tingkat kepentingan yang rendah. Atribut-atribut dalam kuadran IV tersebut merupakan atribut yang telah memberikan pelayanan yang baik tetapi berlebihan. Berikut atribut pelayanan yang masuk kedalam kategori kuadran IV:

Tabel 4.69

Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Angkutan AKAP Kuadran IV (Persepsi Penumpang AKAP)

Aspek	Nomor	Koordinat	Atribut
Kenyamanan	25	3,43;3,89	Kaca film
	26	3,55;3,61	Gorden
	28	3,54;3,33	Sarana visual audio ditempatkan di ruang penumpang
Kemudahan/ Keterjangkauan	31	3,69;3,38	Tarif
Keteraturan	36	3,29;3,80	Kinerja operasional

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Terdapat 5 atribut pelayanan yang termasuk kedalam kuadran IV yaitu kaca film, gorden, sarana visual audio, tarif dan kinerja operasional. Semua ke lima atribut tersebut telah ada tersedia dalam pelayanan yang diberikan angkutan AKAP.

#### B. Persepsi Penumpang terhadap Pelayanan Angkutan Moda AKDP

Tabel 4.70

Persepsi Penumpang AKDP terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan AKDP Terminal Brawijaya

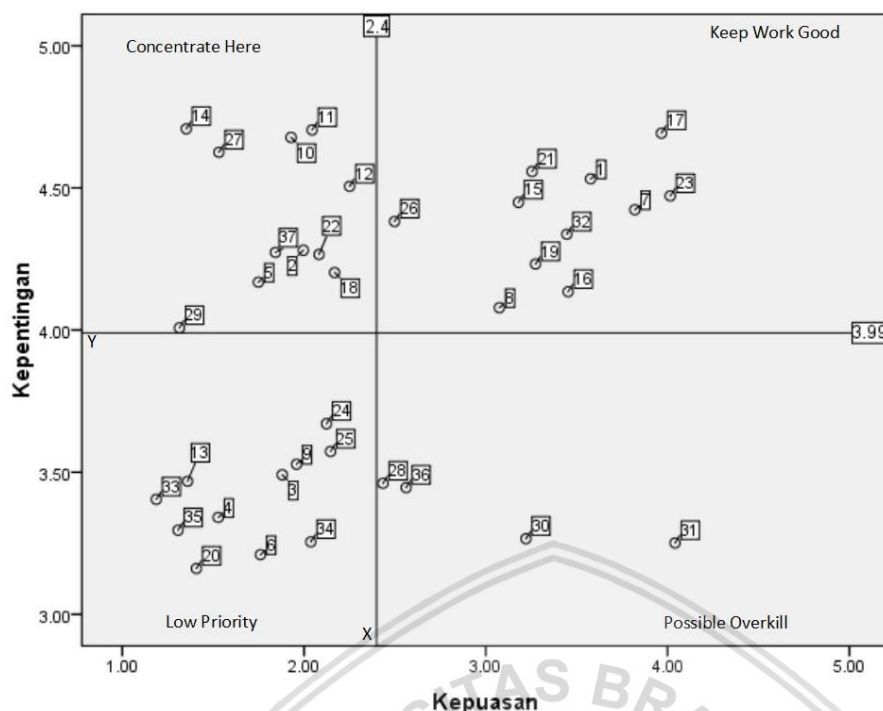
No	Atribut	X	Rata-rata	Y	Rata-rata	Kesesuaian
1	Tiket penumpang	955	3,58	1210	4,53	0,79
2	Tanda pengendal bagasi	533	2,00	1143	4,28	0,47
3	Alat pemberi informasi	502	1,88	932	3,49	0,54
4	Daftar penumpang	408	1,53	892	3,34	0,46
5	Tanda pengenalan awak kendaraan	467	1,75	1113	4,17	0,42
6	Informasi gangguan keamanan	470	1,76	857	3,21	0,55
7	Informasi trayek dan identitas kendaraan	1020	3,82	1181	4,42	0,86
8	Pengemudi	821	3,07	1089	4,08	0,75
9	Lampu senter	523	1,96	942	3,53	0,56
10	Alat pemukul/pemeceah kaca	515	1,93	1249	4,68	0,41
11	Alat pemadam api ringan	546	2,04	1256	4,70	0,43
12	Fasilitas kesehatan	601	2,25	1203	4,51	0,50
13	Buku panduan penumpang	363	1,36	926	3,47	0,39
14	Pintu darurat	361	1,35	1257	4,71	0,29
15	Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan	849	3,18	1188	4,45	0,71
16	Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan	922	3,45	1104	4,13	0,84
17	Asuransi kecelakaan lalu lintas	1059	3,97	1253	4,69	0,85
18	Kapasitas angkut	579	2,17	1122	4,20	0,52
19	Tempat duduk	874	3,27	1130	4,23	0,77

No	Atribut	X	Rata-rata	Y	Rata-rata	Kesesuaian
20	Nomor tempat duduk	376	1,41	844	3,16	0,45
21	Fasilitas sirkulasi udara	869	3,25	1217	4,56	0,71
22	Rak bagasi	556	2,08	1139	4,27	0,49
23	Bagasi bawah	1072	4,01	1194	4,47	0,90
24	Fasilitas kebersihan	567	2,12	980	3,67	0,58
25	Kaca film	573	2,15	954	3,57	0,60
26	Gorden	667	2,50	1170	4,38	0,57
27	Pengatur suhu ruangan	409	1,53	1235	4,63	0,33
28	Sarana visual audio ditempatkan di ruang penumpang	650	2,43	924	3,46	0,70
29	Reclining seat	351	1,31	1070	4,01	0,33
30	Aksesibilitas	860	3,22	872	3,27	0,99
31	Tarif	1079	4,04	868	3,25	1,24
32	Pelayanan prioritas	920	3,45	1158	4,34	0,79
33	Ruang penyimpanan kursi roda	317	1,19	909	3,40	0,35
34	Informasi pelayanan	544	2,04	869	3,25	0,63
35	Informasi gangguan bus	349	1,31	880	3,30	0,40
36	Kinerja operasional	684	2,56	920	3,45	0,74
37	Headway	492	1,84	1141	4,27	0,43
Rata-rata			2,40		3,99	

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Berdasarkan hasil analisis dari ke tiga puluh tujuh (37) atribut yang digunakan untuk mencari tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan, dihasilkan nilai rata-rata untuk tingkat kepuasan dari total rata-rata nilai tingkat kepuasan masing-masing atribut. Nilai rata-rata untuk tingkat kepuasan berdasarkan persepsi penumpang AKDP terhadap Kinerja pelayanan angkutan umum AKDP di Terminal Brawijaya sebesar  $\bar{X} = 2,40$ . Nilai rata-rata untuk tingkat kepentingan dari ke tiga puluh tujuh atribut (37) sebesar  $\bar{Y} = 3,99$ . Nilai rata-rata dari tingkat kepuasan (X) dan tingkat kepentingan (Y) selanjutnya akan menjadi acuan untuk mengelompokkan atribut pelayanan kedalam 4 kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA).

Berikut adalah diagram kartesius hasil analisis persepsi penumpang AKDP terhadap kinerja angkutan umum antar kota dalam provinsi di Terminal Brawijaya:



Gambar 4.52 Diagram Kuadran Pelayanan Kinerja Angkutan AKDP

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Berikut ini adalah atribut yang telah digolongkan ke empat kuadran analisis IPA Persepsi penumpang AKDP terhadap kinerja pelayanan angkutan umum di Terminal Brawijaya:

Tabel 4.71

Hasil Kuadran IPA Angkutan AKDP

Kuadran I	Kuadran II
2. Tanda pengenalan bagasi 5. Tanda pengenalan awak kendaraan 10. Alat pemukul kaca 11. Alat pemadam api ringan 12. Fasilitas kesehatan 14. Pintu darurat 18. Kapasitas angkut 22. Rak bagasi 27. Pengatur suhu ruangan 37. Headway	1. Tiket penumpang 7. Informasi trayek dan identitas kendaraan 8. Pengemudi 15. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan 16. Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan 17. Asuransi kecelakaan lalu lintas 19. Tempat duduk 21. Fasilitas sirkulasi udara 23. Bagasi bawah 26. Gordon 32. Pelayanan prioritas
Kuadran III	Kuadran IV
3. Alat pemberi informasi 4. Daftar penumpang 6. Informasi gangguan keamanan 9. Lampu senter 13. Buku panduan penumpang 20. Nomor tempat duduk 24. Fasilitas kebersihan 25. Kaca film 29. Reclining seat 33. Ruang penyimpanan kursi roda 34. Informasi pelayanan 35. Informasi gangguan bus	28. Sarana visual audio ditempatkan di ruang penumpang 36. Aksesibilitas 31. Tarif 36. Kinerja operasional



Sumber : Hasil Analisis, 2017

### 1. Kuadran I (*Concentrate Here*)

Atribut yang termasuk dalam kuadran I (*concentrate here*) merupakan atribut prioritas yang diutamakan dalam penanganannya. Atribut-atribut yang berada di kuadran I memiliki nilai tingkat kepuasan yang rendah dan tingkat kepentingan yang rendah. Berikut ini adalah atribut-atribut pelayanan yang termasuk kuadran I:

Tabel 4.72

Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Angkutan AKDP Kuadran I (Persepsi Penumpang AKDP)

Aspek	Nomor	Koordinat	Atribut
Keamanan	2	2,00;4,28	Tanda pengendal bagasi
	5	1,75;4,16	Tanda pengenalan awak kendaraan
Keselamatan	10	1,93;4,67	Alat pemukul/pemecah kaca
	11	2,04;4,70	Alat pemadam api ringan
	12	2,25;4,51	Fasilitas kesehatan
	14	1,35;4,71	Pintu darurat
Kenyamanan	18	2,17;4,20	Kapasitas angkut
	22	2,08;4,27	Rak bagasi
	27	1,53;4,63	Pengatur suhu ruangan
Keteraturan	37	1,84;4,27	Headway

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Atribut-atribut pelayanan kuadran I yang menjadi prioritas penanganan yaitu atribut tanda pengenalan bagasi, daftar penumpang, tanda pengenalan awak kendaraan, informasi gangguan keamanan, alat pemukul/pemecah kaca, alat pemadam api ringan, fasilitas kesehatan, pintu darurat, kapasitas angkut, rak bagasi, pengatur suhu ruangan dan *headway*. Atribut-atribut pelayanan pada kuadran I yang sudah tersedia pada pelayanan angkutan moda AKDP antara lain kapasitas angkut dan rak bagasi. Sedangkan tanda pengenalan bagasi, tanda pengenalan awak kendaraan, alat pemukul/pemecah kaca, alat pemadam api ringan, fasilitas kesehatan dan pintu darurat masih belum lengkap di angkutan umum.

### 2. Kuadran II (*Keep Work Good*)

Atribut dalam kuadran II (*Keep work good*) pada diagram kartesius menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dan kepentingan memiliki nilai yang tinggi. Tingkat kepuasan dan kepentingan yang tinggi tersebut menggambarkan pelayanan angkutan umum AKDP perlu dipertahankan pelayanannya. Berikut ini adalah atribut pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran II:

Tabel 4.73

Hasil Analisis Diagram IPA Kinerja Pelayanan Angkutan AKDP Kuadran II (Persepsi Penumpang AKDP)

Aspek	Nomor	Koordinat	Atribut
Keamanan	1	3,58;4,53	Tiket penumpang
	7	3,82;4,42	Informasi trayek dan identitas kendaraan
Keselamatan	8	3,07;4,08	Pengemudi
	15	3,18;4,45	Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan
	16	3,45;4,13	Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan
	17	3,97;4,69	Asuransi kecelakaan lalu lintas
Kenyamanan	19	3,27;4,23	Tempat duduk
	21	3,25;4,56	Fasilitas sirkulasi udara
	23	4,01;4,47	Bagasi bawah
	26	2,50;4,38	Gorden
	28	2,43;3,46	Sarana visual audio ditempatkan di ruang penumpang
Kemudahan /keterjangkauan	32	3,45;4,34	Pelayanan prioritas

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Atribut yang termasuk kedalam kuadran II terdiri dari 12 atribut pelayanan diantaranya yaitu tiket penumpang, informasi trayek dan identitas kendaraan, pengemudi, fasilitas pemeliharaan, tempat duduk, fasilitas sirkulasi udara, sarana visual audio, bagasi bawah. Kuadran II merupakan tempat atribut pelayanan yang telah memberikan nilai kepuasan dan kepentingan yang tinggi, sebagai contoh adalah tersedianya tiket penumpang dan informasi trayek yang jelas dan informatif diberikan angkutan umum kepada pengguna. Terdapat asuransi kecelakaan yang sudah termasuk pada biaya tiket tujuan merupakan atribut yang dalam kondisi eksisting telah tersedia dan melayani pengguna angkutan umum AKDP.

### 3. Kuadran III (*Low Priority*)

Atribut pelayanan yang muncul dalam kuadran III adalah atribut yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah serta nilai tingkat kepentingan rendah. Sehingga atribut yang muncul dalam kuadran III pada analisis kuadran IPA tidak menjadi prioritas dalam perbaikan. Berikut ini adalah atribut kuadran III analisis IPA:

Tabel 4.74

Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Kuadran III (Persepsi Penumpang AKDP)

Aspek	Nomor	Koordinat	Atribut
Keamanan	3	1,88;3,49	Alat pemberi informasi
	4	1,53;3,34	Daftar penumpang
	6	1,76;3,21	Informasi gangguan keamanan

Aspek	Nomor	Koordinat	Atribut
Keselamatan	9	1,96;3,53	Lampu senter
	13	1,36;3,47	Buku panduan penumpang
Kenyamanan	20	1,41;3,16	Nomor tempat duduk
	24	2,12;3,67	Fasilitas kebersihan
	25	2,15;3,57	Kaca film
	29	1,31;4,01	Reclining seat
Kemudahan/keterjangkauan	33	1,19;3,40	Ruang penyimpanan kursi roda
Keteraturan	34	2,04;3,25	Informasi pelayanan
	35	1,31;3,30	Informasi gangguan bus

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Atribut kuadran III yang memiliki memiliki nilai kepuasan rendah dan tingkat kepentingan rendah antara lain adalah alat pemberi informasi, lampu senter, buku panduan penumpang, nomor tempat duduk, fasilitas kebersihan, kaca film, reclining seat, ruang penyimpanan kursi roda dan informasi pelayanan. Atribut kuadran III yang telah tersedia di pelayanan angkutan moda AKDP diantaranya adalah lampu senter dan kaca film.

#### 4. Kuadran IV (*Possible Overkill*)

Atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran IV merupakan atribut yang memiliki nilai kepuasan yang tinggi tetapi memiliki tingkat kepentingan yang rendah. Atribut-atribut tersebut memberikan pelayanan yang baik tapi dirasa berlebihan. Berikut atribut pelayanan yang termasuk kedalam kuadran IV analisis IPA:

Tabel 4.75

Hasil Diagram IPA kinerja Pelayanan Angkutan AKDP Kuadran IV (Persepsi penumpang AKDP)

Aspek	Nomor	Koordinat	Atribut
Kenyamanan	28	2,43;3,46	Sarana visual audio ditempatkan di ruang penumpang
Kemudahan/keterjangkauan	30	3,22;3,27	Aksesibilitas
	31	4,04;3,25	Tarif
keteraturan	36	2,56;3,45	Kinerja operasional

Sumber: Hasil Analisis, 2017

Berdasarkan hasil analisis dihasilkan 4 atribut pelayanan pada kuadran IV. Atribut tersebut antara lain adalah sarana visual audio, aksesibilitas, tarif dan kinerja operasional. Atribut kuadran IV yang telah tersedia dan melayani penumpang pada angkutan AKDP antara lain adalah atribut aksesibilitas, tarif, dan kinerja operasional.

### C. Persepsi Penumpang terhadap Pelayanan Angkutan Perkotaan (AK)

Tabel 4.76

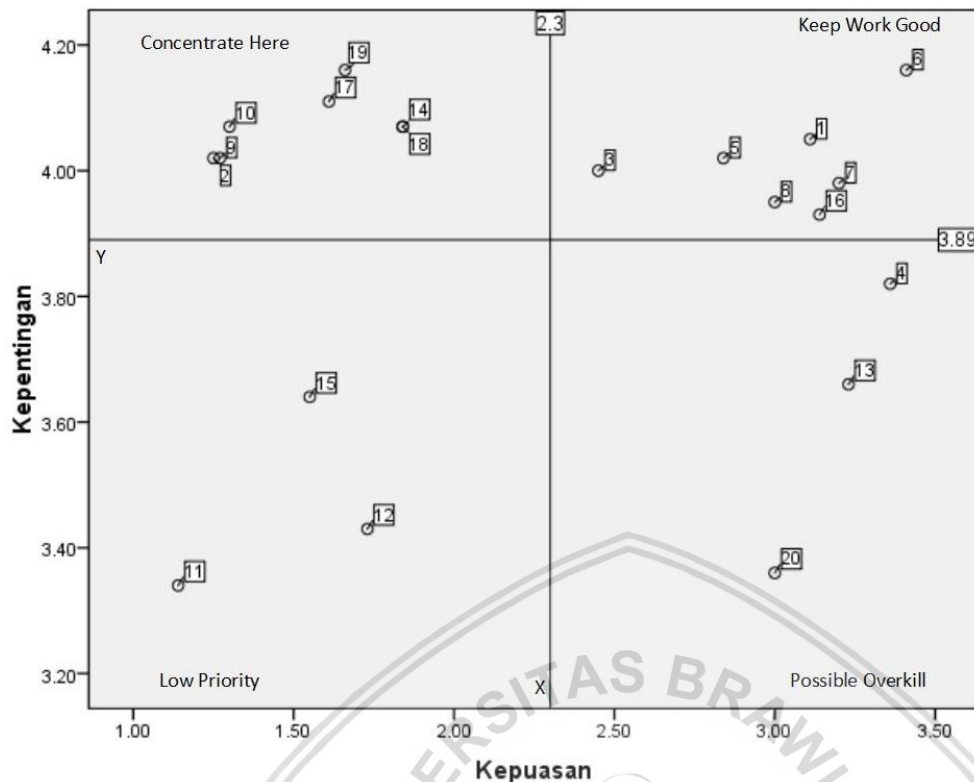
Persepsi Penumpang AK terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan AK Terminal Brawijaya

No	Atribut	X	Rata-rata	Y	Rata-rata	Kesesuaian
1	Identitas Kendaraan	137	3,11	178	4,05	0,77
2	Identitas awak kendaraan	55	1,25	177	4,02	0,31
3	Lampu penerangan	108	2,45	176	4,00	0,61
4	Kaca Film	148	3,36	168	3,82	0,88
5	Lampu Isyarat Tanda bahaya	125	2,84	177	4,02	0,71
6	Standar Operasional Prosedur	150	3,41	183	4,16	0,82
7	Kompetensi	141	3,20	175	3,98	0,81
8	Kondisi Fisik	132	3,00	174	3,95	0,76
9	Peralatan Keselamatan	56	1,27	177	4,02	0,32
10	Fasilitas Kesehatan	57	1,30	179	4,07	0,32
11	Informasi tanggap darurat	50	1,14	147	3,34	0,34
12	Fasilitas Penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan	76	1,73	151	3,43	0,50
13	Daya angkut	142	3,23	161	3,66	0,88
14	Fasilitas pengatur suhu ruangan	81	1,84	179	4,07	0,45
15	fasilitas kebersihan	68	1,55	160	3,64	0,43
16	tarif	138	3,14	173	3,93	0,80
17	Informasi pelayanan	71	1,61	181	4,11	0,39
18	waktu berhenti di halte	81	1,84	179	4,07	0,45
19	headway	73	1,66	183	4,16	0,40
20	kinerja operasional	132	3,00	148	3,36	0,89
Rata-rata			2,30		3,89	

Sumber: Hasil Analisis 2017

Berdasarkan hasil analisis dari ke dua puluh (20) atribut yang digunakan untuk mencari tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan, dihasilkan nilai rata-rata untuk tingkat kepuasan dari total rata-rata nilai tingkat kepuasan masing-masing atribut. Nilai rata-rata untuk tingkat kepuasan berdasarkan persepsi penumpang AK terhadap Kinerja pelayanan angkutan umum AK di Terminal Brawijaya sebesar  $\bar{X} = 2,30$ . Nilai rata-rata untuk tingkat kepentingan dari ke dua puluh atribut (20) sebesar  $\bar{Y} = 3,89$ . Nilai rata-rata dari tingkat kepuasan (X) dan tingkat kepentingan (Y) selanjutnya akan menjadi acuan untuk mengelompokkan atribut pelayanan kedalam 4 kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA).

Berikut adalah diagram kartesius hasil analisis persepsi penumpang AK terhadap kinerja angkutan umum perkotaan dalam provinsi di Terminal Brawijaya:



Gambar 4.53 Diagram IPA Pelayanan Angkutan Perkotaan  
Sumber : Hasil Analisis, 2017

Berikut ini adalah atribut yang telah digolongkan ke empat kuadran analisis IPA Persepsi penumpang AK terhadap kinerja pelayanan angkutan umum di Terminal Brawijaya:

Tabel 4.77  
Kuadran IPA Angkutan Perkotaan

Kuadran I	Kuadran II
2. Identitas awak kendaraan 9. Peralatan keselamatan 10. Fasilitas kesehatan 14. Fasilitas pengatur suhu ruangan 17. Informasi pelayanan 18. Waktu berhenti di halte 19. Headway	1. Identitas kendaraan 3. Lampu penerangan 5. Lampu isyarat tanda bahaya 6. Standar operasional prosedur 7. Kompetensi 8. Kondisi fisik 16. Tarif
Kuadran III	Kuadran IV
11. Informasi tanggap darurat 12. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan 15. Fasilitas kebersihan	4. Kaca film 13. Daya angkut 20. Kinerja operasional

Sumber : Hasil Analisis 2017

#### 1. Kuadran I (*Concentrate Here*)

Atribut yang termasuk kedalam kuadran I (*concentrate Here*) merupakan atribut-atribut prioritas yang harus ditangani untuk meningkatkan pelayanan dari angkutan umum perkotaan. Berikut ini adalah atribut yang termasuk kedalam kuadran I diagram kartesius kinerja pelayanan angkutan umum perkotaan:



Tabel 4.78

Hasil Diagram IPA Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan Kuadran I (Persepsi Penumpang AK)

Aspek	Nomor	Koordinat	Atribut
Keamanan	2	1,25;4,02	Identitas awak kendaraan
keselamatan	9	1,27;4,02	Peralatan Keselamatan
	10	1,30;4,07	Fasilitas Kesehatan
	14	1,84;4,07	Fasilitas pengatur suhu ruangan
Keteraturan	17	1,61;4,11	Informasi pelayanan
	18	1,84;4,07	Waktu berhenti di halte
	19	1,66;4,16	Headway

Sumber : Hasil Analisis 2017

Berdasarkan hasil analisis yang termasuk kedalam kuadran I antara lain adalah identitas awak kendaraan, peralatan keselamatan, fasilitas kesehatan, fasilitas pengatur suhu ruangan, informasi pelayanan, waktu berhenti di halte dan waktu antara(headway). Dari ke tujuh (7) Atribut kuadran I yang telah muncul semuanya belum sesuai dengan kriteria standar PM 98 tahun 2013.

## 2. Kuadran II (*Keep Work Good*)

Atribut yang termasuk kedalam kuadran II (*keep work good*) merupakan atribut pelayanan yang dalam kondisi eksisting memiliki nilai tingkat kepuasan pengguna yang tinggi dan tingkat kepentingan yang tinggi. Atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran II (*keep work good*) diharapkan untuk mempertahankan pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Berikut ini adalah atribut pelayanan yang termasuk kedalam kuadran II (*keep work good*):

Tabel 4.79

Hasil Analisis Diagram IPA Kinerja Pelayanan Angkutan Umum perkotaan Kuadran II (Persepsi Penumpang AK)

Aspek	Nomor	Koordinat	Atribut
Keamanan	1	3,11;4,05	Identitas Kendaraan
	3	2,45;4,00	Lampu penerangan
	5	2,84;4,02	Lampu Isyarat Tanda bahaya
Keselamatan	6	3,36;3,82	Standar Operasional Prosedur
	7	3,20;3,98	Kompetensi
	8	3,00;3,95	Kondisi Fisik
Keterjangkauan	16	3,14;3,93	tarif

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Berdasarkan hasil analisis IPA yang muncul pada kuadran III (*keep work good*) merupakan atribut pelayanan yang dalam kondisi eksisting tersedia dan memiliki kepuasan dan kepentingan yang tinggi. Atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran III perlu dipertahankan dalam pelayanannya. Atribut-atribut tersebut

antara lain identitas kendaraan, lampu penerangan, lampu isyarat tanda bahaya, standar operasional prosedur, kompetensi, kondisi fisik dan tarif. Atribut-atribut yang muncul pada kuadran II semuanya telah tersedia pada pelayanan angkutan perkotaan.

### 3. Kuadran III (*Low Priority*)

Atribut pelayanan yang muncul dalam kuadran III adalah atribut yang memiliki nilai tingkat kepuasan rendah serta tingkat kepentingan yang rendah pula. Atribut-atribut tersebut menjadi tidak prioritas dalam kinerja pelayanan angkutan umum perkotaan berdasarkan persepsi penumpang. Berikut ini adalah atribut pelayan yang terkategori dalam kuadran III analisis IPA:

Tabel 4.80

Hasil Analisis Diagram IPA Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Kuadran III (Persepsi Penumpang AK)

Aspek	Nomor	Koordinat	Atribut
Keselamatan	11	1,44;3,34	Informasi tanggap darurat
	12	1,73;3,43	Fasilitas Penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan
	15	1,55;3,64	fasilitas kebersihan

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Berdasarkan hasil analisis IPA yang telah dilakukan untuk kuadran III yang muncul adalah atribut pelayanan pada aspek keselamatan. Atribut yang termasuk dalam kuadran III diantaranya adalah atribut informasi tanggap darurat, fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan dan fasilitas kebersihan. Atribut pelayanan yang muncul pada kuadran III yaitu pada atribut nomor 11, 12 dan 15 semuanya belum tersedia pada pelayanan angkutan perkotaan.

### 4. Kuadran IV (*Possible Overkill*)

Atribut-atribut yang keluar dalam kuadran IV adalah atribut yang memiliki nilai kepuasan pengguna yang tinggi tetapi memiliki tingkat kepentingan yang rendah. Tingkat kepuasan yang tinggi dirasakan pengguna dengan atribut tersebut telah berjalan sesuai dengan harapan sedangkan tingkat kepentingan yang rendah karena atribut tersebut dapat dihilangkan tanpa mengganggu atribut lain dalam kinerja pelayanan angkutan umum. Berikut ini adalah atribut pelayanan angkutan umum perkotaan yang termasuk kedalam kuadran IV analisis IPA:

Tabel 4.81

Hasil Analisis Diagram IPA Kinerja Pelayanan Angkutan umum Kuadran IV (Persepsi Penumpang AK)

Aspek	Nomor	Koordinat	Atribut
Keamanan	4	3,36;3,822	Kaca Film
Keselamatan	13	3,23;3,66	Daya angkut
Keteraturan	20	3,00;3,36	kinerja operasional

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Berdasarkan hasil analisis IPA pada kuadran IV (possible overkill) adalah atribut pelayanan bagian dari aspek keamanan, keselamatan dan keteraturan. Atribut tersebut antara lain adalah kaca film, daya angkut dan kinerja operasional. Atribut yang termasuk pada kuadran IV yang telah tersedia di angkutan umum perkotaan adalah atribut nomor 4 Kaca film, 13 Daya angkut dan 20 kinerja operasional.

Hasil analisis pelayanan pada angkutan Antar Kota antar propinsi (AKAP), Angkutan antar kota dalam propinsi (AKDP) dan angkutan perkotaan (AK) menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan angkutan berdasarkan persepsi penumpang. Atribut prioritas yang digunakan merupakan hasil analisis yang dihasilkan pada diagram kartesius Analisis IPA pada kuadran I (Concentrate Here). Berikut ini adalah rekapitulasi hasil analisis yang telah dilakukan pada penumpang selaku pengguna angkutan umum di Terminal Brawijaya:

Tabel 4.82

Rekapitulasi Hasil Analisis Pelayanan Angkutan Umum

Diagram	Hasil analisis		
	Penumpang AKAP	Penumpang AKDP	Penumpang AK
Kuadran I	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanda pengenal bagasi</li> <li>• Tanda pengenal awak kendaraan</li> <li>• Alat pemukul/ pemcah kaca</li> <li>• Fasilitas kesehatan</li> <li>• Pintu darurat</li> <li>• Reclining seat</li> <li>• Headway</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanda pengenal bagasi</li> <li>• Tanda pengenal awak kendaraan</li> <li>• Alat pemukul kaca</li> <li>• Alat pemadam api ringan</li> <li>• Fasilitas kesehatan</li> <li>• Pintu darurat</li> <li>• Kapasitas angkut</li> <li>• Rak bagasi</li> <li>• Pengatur suhu ruangan</li> <li>• Headway</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identitas awak kendaraan</li> <li>• Peralatan keselamatan</li> <li>• Fasilitas kesehatan</li> <li>• Fasilitas pengatur suhu ruangan</li> <li>• Informasi pelayanan</li> <li>• Waktu berhenti di halte</li> <li>• Headway</li> </ul>
Kuadran II	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiket penumpang</li> <li>• Informasi tratek dan identitas kendaraan</li> <li>• Pengemudi</li> <li>• Alat pemadam api ringan</li> <li>• Fasilitas penyimpanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiket penumpang</li> <li>• Informasi trayek dan identitas kendaraan</li> <li>• Pengemudi</li> <li>• Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan</li> <li>• Pengecekan terhadap</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identitas kendaraan</li> <li>• Lampu penerangan</li> <li>• Lampu penerangan</li> <li>• Lampu isyarat tanda bahaya</li> <li>• Standar operasional prosedur</li> </ul>

Diagram	Hasil analisis		
	Penumpang AKAP	Penumpang AKDP	Penumpang AK
	dan pemeliharaan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan</li> <li>• Asuransi kecelakaan lalu lintas</li> <li>• Kapasitas angkut</li> <li>• Tempat duduk</li> <li>• Fasilitas sirkulasi udara</li> <li>• Rak bagasi</li> <li>• Bagasi bawah</li> <li>• Pengatur suhu ruangan</li> <li>• Akseibilitas</li> <li>• Informasi pelayanan</li> </ul>	kendaraan yang akan dioperasikan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asuransi kecelakaan lalu lintas</li> <li>• Tempat duduk</li> <li>• Fasilitas sirkulasi udara</li> <li>• Bagasi bawah</li> <li>• Gorden</li> <li>• Pelayanan prioritas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetensi</li> <li>• Kondisi fisik</li> <li>• Tarif</li> </ul>
Kuadran III	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alat pemberi informasi</li> <li>• Daftar penumpang</li> <li>• Informasi gangguan keamanan</li> <li>• Lampu senter</li> <li>• Buku panduan penumpang</li> <li>• Nomor tempat duduk</li> <li>• Fasilitas kebersihan</li> <li>• Pelayanan prioritas</li> <li>• Ruang penyimpan kursi roda</li> <li>• Informasi gangguan bus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alat pemberi informasi</li> <li>• Daftar penumpang</li> <li>• Informasi gangguan keamanan</li> <li>• Lampu senter</li> <li>• Buku panduan penumpang</li> <li>• Nomor tempat duduk</li> <li>• Fasilitas kebersihan</li> <li>• Kaca film</li> <li>• Reclining seat</li> <li>• Ruang penyimpan kursi roda</li> <li>• Informasi pelayanan</li> <li>• Informasi gangguan bus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi tanggap darurat</li> <li>• Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan</li> <li>• Fasilitas kebersihan</li> </ul>
Kuadran IV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaca film</li> <li>• Gorden</li> <li>• Sarana visual audio ditempatkan di ruang penumpang</li> <li>• Tarif</li> <li>• Kinerja operasional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sarana visual audio ditempatkan di ruang penumpang</li> <li>• Aksesibilitas</li> <li>• Tarif</li> <li>• Kinerja operasional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaca film</li> <li>• Daya angkut</li> <li>• Kinerja operasional</li> </ul>

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Tabel 4.83 rekapitulasi merupakan rekapitulasi hasil analisis IPA terhadap kinerja pelayanan angkutan umum di dalam Terminal Brawijaya. Hasil analisis IPA berupa atribut prioritas perbaikan pelayanan yang memberikan gambaran tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna terhadap pelayanan terminal. Atribut-atribut yang diambil adalah atribut yang termasuk ke dalam kuadran I yang memiliki tingkat kepuasan rendah tetapi memiliki tingkat kepentingan/harapan dari pengguna sangat tinggi. Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran I menjadi pertimbangan bagi peneliti untuk menentukan arahan peningkatan kinerja pelayanan pada proses selanjutnya.

### 4.9.3 Analisis Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum dalam Terminal

Selain hasil analisis IPA kuadran I yang menjadi bahan pertimbangan dalam proses perencanaan, berikut ini adalah hasil kesesuaian rekapitulasi hasil analisis kesesuaian standar pelayanan minimal angkutan berdasarkan persepsi penumpang angkutan AKAP, AKDP dan Angkutan perkotaan:

Tabel 4.83

Analisis Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal Angkutan AKAP

No	Jenis	Analisis Kesesuaian	Analisis Empiris Pelayanan
1	Keamanan		
	a. Tiket penumpang	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut tiket penumpang adalah 4 yaitu: Tiket dilengkapi dengan tanggal keberangkatan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut tiket penumpang adalah 4 yaitu: Tiket dilengkapi dengan tanggal keberangkatan</li> </ul>
	b. Tanda pengenal bagasi	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai atribut kepuasan tanda pengenal bagasi adalah 1 yaitu: tidak ada tanda pengenal bagasi</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut tanda pengenal bagasi adalah 4 yaitu: tanda pengenal bagasi berupa nomor bagasi yang ditempelkan pada tiket masing-masing penumpang</li> </ul>
	c. Alat pemberi informasi	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut alat pemberi informasi adalah 1 yaitu: tidak terdapat alat pemberi informasi pada angkutan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut alat pemberi informasi adalah 3 yaitu: Alat pemberi informasi berupa lampu isyarat</li> </ul>
	d. Daftar penumpang	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut daftar penumpang adalah 1 yaitu: tidak tersedia daftar penumpang</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut daftar penumpang adalah 3 yaitu: daftar penumpang berupa perjalanan dan asal</li> </ul>
	e. Tanda pengenal awak kendaraan	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut tanda pengenal awak kendaraan adalah 2 yaitu: tanda pengenal berupa seragam</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut tanda pengenal awak kendaraan adalah 4 yaitu: Tanda pengenal di seragam dan ruang pengemudi</li> </ul>
	f. Informasi gangguan keamanan	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai atribut informasi gangguan keamanan adalah 1 yaitu: Belum tersedia informasi gangguan keamanan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut informasi gangguan keamanan adalah 3 yaitu: Tersedia informasi gangguan keamanan berupa stiker di angkutan bus</li> </ul>
	g. Informasi trayek dan identitas kendaraan	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut informasi trayek dan identitas kendaraan adalah 4 yaitu: Informasi trayek dan identitas kendaraan tidak mengganggu pandangan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut informasi trayek dan</li> </ul>



No	Jenis	Analisis Kesesuaian	Analisis Empiris Pelayanan
			identitas kendaraan adalah 5 yaitu: Informasi trayek dan identitas kendaraan proporsional ditempatkan di belakang dan depan kendaraan ukuran proporsional dan tidak mengganggu pandangan
2	Keselamatan		
	a. pengemudi	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut pengemudi adalah 3 yaitu pengemudi fit dan sehat disertai dengan surat keterangan sehat</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut pengemudi adalah 4 yaitu Pengemudi sehat dibuktikan dengan surat keterangan sehat dan mengikuti pelatihan</li> </ul>
	b. Lampu senter	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut lampu senter adalah 2 yaitu Tersedia senter tetapi penumpang tidak mengetahui lokasi penempatannya</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut lampu senter adalah 3 yaitu: tersedia lampu senter sebanyak 2</li> </ul>
	c. Alat pemukul/pemecah kaca (martil)	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut alat pemukul kaca adalah 2 yaitu: terdapat alat pemukul kaca tetapi penumpang tidak mengetahui tempat penyimpanan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut alat pemukul kaca adalah 4 yaitu: Alat pemukul kaca ditempatkan di depan, tengah dan belakang</li> </ul>
	d. Alat pemadam api ringan	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut alat pemadam api ringan adalah 3 yaitu: Tersedia alat pemadam kebakaran di depan angkutan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut alat pemadam api ringan adalah 4 yaitu : Tersedia alat pemadam kebakaran di dekat tempat duduk</li> </ul>
	e. Fasilitas kesehatan	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut fasilitas kesehatan adalah 2 yaitu: Fasilitas kesehatan tersedia tetapi tidak diketahui oleh penumpang</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut fasilitas kesehatan adalah 4 yaitu : Kotak P3K di letakkan di bagian depan dan belakang kendaraan</li> </ul>
	f. Buku panduan penumpang	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut buku panduan penumpang adalah 1 yaitu : tidak tersedia buku panduan penumpang</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut buku panduan penumpang adalah 3 yaitu : Tersedia buku panduan penumpang</li> </ul>
	g. Pintu darurat	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut pintu darurat adalah 1 yaitu: tidak disediakan pintu darurat kendaraan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut pintu darura dalah 4 yaitu: Pintu darurat disediakan dan disertai informasi yang jelas</li> </ul>
	h. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan (pool)	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan adalah 3 yaitu: Fasilitas pemeliharaan menampung bus</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan adalah 4 yaitu: fasilitas</li> </ul>

No	Jenis	Analisis Kesesuaian	Analisis Empiris Pelayanan
			dilengkapi dengan peralatan perbaikan
i.	Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan adalah 3 yaitu: Pengecekan setiap kendaraan akan memulai perjalanan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut pengecekan adalah 4 yaitu: Pengecekan dilakukan setiap memulai perjalanan dan diketahui oleh penumpang ketika kru dipanggil oleh pihak pengelola</li> </ul>
j.	Asuransi kecelakaan lalu lintas	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut asuransi kecelakaan lalu lintas adalah 4 yaitu Asuransi kecelakaan disertai dengan bukti tertulis di tiket</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut asuransi kecelakaan lalu lintas adalah 4 yaitu Asuransi kecelakaan disertai dengan bukti tertulis di tiket</li> </ul>
3.	Kenyamanan		
a.	Kapasitas angkut	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut kenyamanan kapasitas angkut adalah 4 yaitu: Daya angkut 50-75%</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut kapasitas angkut adalah 5 yaitu: Kapasitas angkut tidak pernah melebihi 100%</li> </ul>
b.	Tempat duduk	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasa atribut tempat duduk adalah 4 yaitu: tempat duduk nyaman, luas dan tidak membuat penumpang lelah</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut tempat duduk adalah 4 yaitu: tempat duduk nyaman, luas dan tidak membuat penumpang lelah</li> </ul>
c.	Nomor tempat duduk	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut nomor tempat duduk adalah 1 yaitu: tidak terdapat nomor tempat duduk</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut nomor tempat duduk adalah 3 yaitu: tersedia nomor tempat duduk</li> </ul>
d.	Fasilitas sirkulasi udara	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut fasilitas sirkulasi udara adalah 3 yaitu : Tersedia jendela di samping penumpang</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut fasilitas sirkulasi udara adalah 4 yaitu: Tersedia jendela dan kap dalam bus</li> </ul>
e.	Rak bagasi	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut rak bagasi adalah 4 yaitu: Rak bagasi mudah digapai</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut rak bagasi adalah 4 yaitu: Rak bagasi mudah digapai</li> </ul>
f.	Bagasi bawah	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut bagasi bawah adalah 4: Bagasi bawah cukup untuk menampung berat lebih dari 10 kg</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut bagasi bawah adalah 4: Bagasi bawah cukup untuk menampung berat lebih dari 10 kg</li> </ul>
g.	Fasiltias kebersihan	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut fasilitas kebersihan adalah 1 yaitu: tidak terdapat fasilitas kebersihan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut fasilitas kebersihan adalah 4 yaitu: Tersedia tempat sampah di depan dan</li> </ul>

No	Jenis	Analisis Kesesuaian	Analisis Empiris Pelayanan
			belakang
	h. Kaca film	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut kaca film adalah 3 yaitu: Kaca film cukup untuk mengurangi sinar matahari yang masuk</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut kaca film adalah 4: Kaca film yang digunakan lebih gelap dan tidak membuat penumpang silau</li> </ul>
	i. Gorden	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut gorden adalah 4 yaitu: Gorden mudah digerakkan, cukup untuk menutupi sinar disamping penumpang</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut gorden adalah 4 yaitu: Gorden mudah digerakkan, cukup untuk menutupi sinar disamping penumpang</li> </ul>
	j. Pengatur suhu ruangan	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut pengatur suhu ruangan adalah 3 yaitu: Air Conditioner berada di suhu yang tetap</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut pengatur suhu ruangan adalah 4 yaitu: Pengatur suhu ruangan dapat diatur oleh penumpang</li> </ul>
	k. Sarana visual audio ditempatkan di ruang penumpang	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut sarana visual audio adalah 4 yaitu: TV dan audio tersedia dan dapat dikendalikan oleh penumpang sendiri</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut sarana visual audio adalah 3 yaitu: TV dan audio berfungsi</li> </ul>
	l. Reclining seat	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut reclining seat yaitu 2 yaitu: Alat pengatur tempat duduk rusak</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut reclining seat adalah 4 yaitu: Tuas pengatur ditempatkan di masing-masing tempat duduk</li> </ul>
4	Kemudahan/keterjangkauan		
	a. Aksesibilitas	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut aksesibilitas adalah 3 yaitu: Tempat persinggahan tersedia di kartu dan tiket penumpang</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut aksesibilitas adalah 5 yaitu : Singgah ditempat yang sesuai dengan yang terdapat di kartu dan tidak sembarangan dalam menurunkan penumpang</li> </ul>
	b. Tarif	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut tarif adalah 4 yaitu: Tarif kompetitif dan terdapat informasi besaran tarif di tiket</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut tarif adalah 3 yaitu: tarif kompetitif sesuai dengan perjalanan</li> </ul>
5	Kesetaraan		
	a. Pelayanan prioritas	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut pelayanan prioritas adalah 1 yaitu: Tidak tersedia pelayanan prioritas pada angkutan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut pelayanan prioritas adalah 3 yaitu: tersedia pelayanan prioritas membeli</li> </ul>

No	Jenis	Analisis Kesesuaian	Analisis Empiris Pelayanan
			tiket
	b. Ruang penyimpanan kursi roda	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut ruang penyimpanan kursi roda adalah 1 yaitu: Tidak tersedia ruang penyimpanan kursi roda</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut ruang penyimpanan kursi roda adalah 3 yaitu: Tersedia ruang penyimpanan kursi roda yang cukup</li> </ul>
6	Keteraturan		
	a. Informasi pelayanan	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut informasi pelayanan adalah 3 yaitu: Terdapat informasi pelayanan berupa papan informasi</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut informasi pelayanan adalah 4 yaitu: Fasilitas informasi dan pelayanan dalam kondisi baik diletakkan di moda angkutan</li> </ul>
	b. Informasi gangguan bus	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut informasi gangguan bus adalah 2 yaitu: Informasi gangguan bus tidak tersampaikan kepada penumpang</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan gangguan bus adalah 3 yaitu Informasi gangguan disampaikan petugas kepada calon penumpang</li> </ul>
	c. Headway	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut <i>headway</i> adalah 2 yaitu: Waktu <i>headway</i> &gt;20 menit</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut <i>headway</i> adalah 4 yaitu: <i>Headway</i> 10 Menit</li> </ul>
	d. Kinerja operasional	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut kinerja operasional adalah 2 yaitu: kinerja operasional kendaraan lebih 25</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut kinerja operasional adalah 4 yaitu: kinerja operasional kendaraan 15-25</li> </ul>

Sumber : Hasil Analisis 2017

Tabel 4.84

Analisis Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal Angkutan AKDP

No	Jenis	Analisis kesesuaian	Analisis Empiris Pelayanan
1	Keamanan		
	a. Tiket penumpang	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut tiket penumpang adalah 4 yaitu: Tiket dilengkapi dengan tanggal keberangkatan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut tiket penumpang adalah 5 yaitu: Semua aspek minimal tersedia di tiket penumpang</li> </ul>
	b. Tanda pengenal bagasi	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai atribut kepuasan tanda pengenal bagasi adalah 2 yaitu: terdapat bagasi tetapi tidak memiliki nomor</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut tanda pengenal bagasi adalah 4 yaitu: tanda pengenal bagasi berupa nomor bagasi yang ditempelkan pada tiket masing-masing penumpang</li> </ul>
	c. Alat pemberi	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut alat pemberi informasi</li> </ul>

No	Jenis	Analisis kesesuaian	Analisis Empiris Pelayanan
	informasi		<p>adalah 2 yaitu: Tersedia alat pemberi informasi berupa tetapi penumpang tidak mengetahui</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut alat pemberi informasi adalah 3 yaitu: Alat pemberi informasi berupa lampu isyarat</li> </ul>
	d. Daftar penumpang	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut daftar penumpang adalah 2 yaitu Daftar penumpang tersedia tetapi tidak memuat nama penumpang, alamat, tanggal, perjalanan dan asal tujuan perjalanan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut daftar penumpang adalah 3 yaitu: daftar penumpang berupa perjalanan dan asal tujuan</li> </ul>
	e. Tanda pengenal awak kendaraan	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut tanda pengenal awak kendaraan adalah 2 yaitu tanda pengenal berupa seragam</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut tanda pengenal awak kendaraan adalah 4 yaitu: Tanda pengenal di seragam dan ruang pengemudi</li> </ul>
	f. Informasi gangguan keamanan	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai atribut informasi gangguan keamanan adalah 2 yaitu: Tersedia stiker gangguan keamanan tetapi penumpang tidak mengetahui tempat</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut informasi gangguan keamanan adalah 3 yaitu: Tersedia informasi gangguan keamanan berupa stiker di angkutan bus</li> </ul>
	g. Informasi trayek dan identitas kendaraan	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut informasi trayek dan identitas kendaraan adalah 4 yaitu : Informasi trayek dan identitas kendaraan tidak mengganggu pandangan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut informasi trayek dan identitas kendaraan adalah 4 yaitu: Informasi trayek dan identitas kendaraan tidak mengganggu pandangan</li> </ul>
2	Keselamatan		•
	a. pengemudi	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut pengemudi adalah 3 yaitu pengemudi fit dan sehat disertai dengan surat keterangan sehat</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut pengemudi adalah 4 yaitu Pengemudi sehat dibuktikan dengan surat keterangan sehat dan mengikuti pelatihan</li> </ul>
	b. Lampu senter	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut lampu senter adalah 2 yaitu Tersedia senter tetapi penumpang tidak mengetahui lokasi penempatannya</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut lampu senter adalah 4 yaitu: Terdapat lampu senter lebih dari 2 unit diletakkan di depan dan belakang</li> </ul>
	c. Alat pemukul/pemecah kaca (martil)	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut alat pemukul kaca adalah 2 yaitu: terdapat alat pemukul kaca tetapi penumpang tidak mengetahui tempat penyimpanan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut alat pemukul kaca adalah 5 yaitu: Alat pemukul kaca di setiap 2 jendela penumpang</li> </ul>



No	Jenis	Analisis kesesuaian	Analisis Empiris Pelayanan
d.	Alat pemadam api ringan	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut alat pemadam api ringan adalah 2 yaitu: Tersedia alat pemadam kebakaran tetapi tidak diketahui penumpang</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut alat pemadam api ringan adalah 5 yaitu : Peralatan pemadam api dekat dengan penumpang, mudah digunakan dengan petunjuk cara pemakaian</li> </ul>
e.	Fasilitas kesehatan	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut fasilitas kesehatan adalah 2 yaitu: Fasilitas kesehatan tersedia tetapi tidak diketahui oleh penumpang</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut fasilitas kesehatan adalah 5 yaitu : Fasilitas kesehatan lengkap dan informatif bagi penumpang</li> </ul>
f.	Buku panduan penumpang	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut buku panduan penumpang adalah 1 yaitu : tidak tersedia buku panduan penumpang</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut buku panduan penumpang adalah 3 yaitu : Tersedia buku panduan penumpang</li> </ul>
g.	Pintu darurat	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut pintu darurat adalah 1 yaitu: tidak disediakan pintu darurat kendaraan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut pintu darurat adalah 5 yaitu: Pintu darurat disediakan dan disertai informasi untuk menggunakannya</li> </ul>
h.	Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan (pool)	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan adalah 3 yaitu: Fasilitas pemeliharaan menampung bus</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan adalah 4 yaitu: fasilitas dilengkapi dengan peralatan perbaikan</li> </ul>
i.	Pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut pengecekan terhadap kendaraan yang akan dioperasikan adalah 3 yaitu: Pengecekan setiap kendaraan akan memulai perjalanan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut pengecekan adalah 4 yaitu: Pengecekan dilakukan setiap memulai perjalanan dan diketahui oleh penumpang ketika kru dipanggil oleh pihak pengelola</li> </ul>
j.	Asuransi kecelakaan lalu lintas	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut asuransi kecelakaan lalu lintas adalah 4 yaitu Asuransi kecelakaan disertai dengan bukti tertulis di tiket</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut asuransi kecelakaan lalu lintas adalah 5 Asuransi kecelakaan terdapat di semua angkutan dengan bukti tertulis di tiket dan tertera informasi di dalam angkutan</li> </ul>
<b>3. Kenyamanan</b>			
a.	Kapasitas angkut	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut kenyamanan kapasitas angkut adalah 2 yaitu: Daya angkut sesak pada waktu puncak</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut kapasitas angkut</li> </ul>

No	Jenis	Analisis kesesuaian	Analisis Empiris Pelayanan
			adalah 4 yaitu: Daya angkut 50-75%
b.	Tempat duduk	sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasa atribut tempat duduk adalah 3 yaitu: Tempat duduk tersusun rapi dan tidak berjejal</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut tempat duduk adalah 4 yaitu: tempat duduk nyaman, luas dan tidak membuat penumpang lelah</li> </ul>
c.	Nomor tempat duduk	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut nomor tempat duduk adalah 1 yaitu: tidak terdapat nomor tempat duduk</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut nomor tempat duduk adalah 3 yaitu: tersedia nomor tempat duduk</li> </ul>
d.	Fasilitas sirkulasi udara	sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut fasilitas sirkulasi udara adalah 3 yaitu : Tersedia jendela di samping penumpang</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut fasilitas sirkulasi udara adalah 5 yaitu: Jendelan dan kap bagian atas bus berfungsi dengan baik dan mudah digunakan</li> </ul>
e.	Rak bagasi	sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut rak bagasi adalah 2 yaitu: Rak bagasi rusak dan kurang luas</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut rak bagasi adalah 4 yaitu: Rak bagasi mudah digapai</li> </ul>
f.	Bagasi bawah	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut bagasi bawah adalah 4: Bagasi bawah cukup untuk menampung berat lebih dari 10 kg</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut bagasi bawah adalah 4: Bagasi bawah cukup untuk menampung berat lebih dari 10 kg</li> </ul>
g.	Fasiltias kebersihan	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut fasilitas kebersihan adalah 2 yaitu: tersedia tempat sampah tetapi penumpang tidak mengetahui lokasi</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut fasilitas kebersihan adalah 4 yaitu: Tersedia tempat sampah di depan dan belakang</li> </ul>
h.	Kaca film	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut kaca film adalah 2 yaitu: Tersedia kaca film tetapi penumpang masih merasa silau</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut kaca film adalah 4: Kaca film yang digunakan lebih gelap dan tidak membuat penumpang silau</li> </ul>
i.	Gorden	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut gorden adalah 2 yaitu: terdapat gorden tetapi masih kurang</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut gorden adalah 4 yaitu: Gorden mudah digerakkan, cukup untuk menutupi sinar disamping penumpang</li> </ul>
j.	Pengatur suhu ruangan	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut pengatur suu ruangan adalah 2 yaitu: Tersedia tetapi AC masih terasa panas</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut pengatur suhu ruangan adalah 4 yaitu: Pengatur suhu ruangan dapat diatur oleh penumpang</li> </ul>

No	Jenis	Analisis kesesuaian	Analisis Empiris Pelayanan
	k. Sarana visual audio ditempatkan di ruang penumpang	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut sarana visual audio adalah 2 yaitu: TV dan audio tidak berfungsi</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut sarana visual audio adalah 3 yaitu: TV dan audio berfungsi</li> </ul>
	l. Reclining seat	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut reclining seat yaitu 1 yaitu: Tidak tersedia pengatur tempat duduk</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut reclining seat adalah 4 yaitu: Tuas pengatur ditempatkan di masing-masing tempat duduk</li> </ul>
<b>4</b>	Kemudahan/keterjangkauan		•
	a. Aksesibilitas	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut aksesibilitas adalah 3 yaitu: Tempat persinggahan tersedia di kartu dan tiket penumpang</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut aksesibilitas adalah 3 yaitu : Tempat persinggahan tersedia di kartu dan tiket penumpang</li> </ul>
	b. Tarif	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut tarif adalah 4 yaitu: Tarif kompetitif dan terdapat informasi besaran tarif di tiket</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut tarif adalah 3 yaitu: tarif kompetitif sesuai dengan perjalanan</li> </ul>
<b>5</b>	Kesetaraan		•
	a. Pelayanan prioritas	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut pelayanan prioritas adalah 3 yaitu: tersedia pelayanan prioritas membeli tiket</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut pelayanan prioritas adalah 4 yaitu: pelayanan prioritas membeli tiket dengan pilihan naik/turun penumpang</li> </ul>
	b. Ruang penyimpanan kursi roda	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut ruang penyimpanan kursi roda adalah 1 yaitu: Tidak tersedia ruang penyimpanan kursi roda</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut ruang penyimpanan kursi roda adalah 3 yaitu: Tersedia ruang penyimpanan kursi roda yang cukup</li> </ul>
<b>6</b>	Keteraturan		
	a. Informasi pelayanan	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut informasi pelayanan adalah 2 yaitu: Informasi pelayanan sedikit tersedia di dalam angkutan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut informasi pelayanan adalah 3 yaitu: Terdapat informasi pelayanan berupa papan informasi</li> </ul>
	b. Informasi gangguan bus	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut informasi gangguan bus adalah 1 yaitu: Tidak terdapat informasi gangguan bus</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan gangguan bus adalah 3 yaitu Informasi gangguan disampaikan petugas kepada calon penumpang</li> </ul>
	c. Headway	Tidak sesuai	• Rata-rata nilai kepuasan atribut headway adalah 2

No	Jenis	Analisis kesesuaian	Analisis Empiris Pelayanan
			yaitu: Waktu <i>headway</i> >20 menit • Rata-rata nilai kepentingan atribut <i>headway</i> adalah 4 yaitu: <i>Headway</i> 10 Menit
	d. Kinerja operasional	Sesuai	• Rata-rata nilai kepuasan atribut kinerja operasional adalah 3 yaitu: Kinerja operasional kendaraan 25 tahun • Rata-rata nilai kepentingan atribut kinerja operasional adalah 3 yaitu: Kinerja operasional kendaraan 25 tahun

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Tabel 4.85

Analisis Kesesuaian Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Perkotaan

No	Jenis	Analisis kesesuaian	Analisis Empiris Pelayanan
1	Keamanan		
	a. Identitas kendaraan	Sesuai	• Rata-rata nilai kepuasan atribut identitas kendaraan adalah 3 yaitu Terdapat identitas kendaraan • Rata-rata nilai kepentingan atribut identitas kendaraan adalah 4 yaitu identitas kendaraan dapat dilihat dan jelas oleh penumpang
	b. Identitas awak kendaraan	Tidak sesuai	• Rata-rata nilai kepuasan atribut identitas awak kendaraan adalah 1 yaitu: Tidak tersedia identitas awak kendaraan • Rata-rata nilai kepentingan atribut identitas awak kendaraan adalah 4 yaitu: Identitas awak kendaraan berupa name tag pada tiap kru angkutan
	c. Lampu penerangan	Sesuai	• Rata-rata nilai kepuasan atribut lampu penerangan adalah 2 yaitu : Tersedia lampu penerangan tetapi tidak semua berfungsi • Rata-rata nilai kepentingan atribut lampu penerangan adalah 4 yaitu: lampu penerangan dapat menerangi ruang dalam angkutan
	d. Kaca film	Sesuai	• Rata-rata nilai kepuasan atribut kaca film adalah 3 yaitu: • Rata-rata nilai kepentingan atribut kaca film adalah 4 yaitu:
	e. Lampu isyarat tanda bahaya	Sesuai	• Rata-rata nilai kepuasan atribut lampu isyarat tanda bahaya adalah 3 yaitu: lampu isyarat kuning di bagian depan dan belakang • Rata-rata nilai kepentingan atribut lampu isyarat adalah 4 yaitu: lampu isyarat kuning di bagian depan dan belakang dengan warna yang jelas dan tidak redup disertai dengan tombol penggunaan di ruang pengemudi
2.	Keselamatan		
	a. Standar operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan	Sesuai	• Rata-rata nilai kepuasan atribut SOP adalah 3 yaitu: Standar operasional dilaksanakan dengan baik • Rata-rata nilai kepentingan atribut SOP adalah

No	Jenis	Analisis kesesuaian	Analisis Empiris Pelayanan
			4 yaitu: Menggunakan lajur jalan yang ditentukan, mengangkut sesuai dengan kapasitas
	b. Kompetensi	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut kompetensi adalah 3 yaitu: pengemudi mengetahui jalur trayek, tata cara mengangkut orang dan berlalu lintas</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut kompetensi adalah 4 yaitu: pengemudi paham dengan rute atau tratek serta handal dalam mengemudi sesuai dengan jenis kendaraan</li> </ul>
	c. Kondisi fisik	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut kondisi fisik adalah 3 yaitu: Kondisi pengemudi sehat</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut kondisi fisik adalah 4 yaitu : Memiliki keterangan sehat dari dokter</li> </ul>
	d. Peralatan keselamatan	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut peralatan keselamatan adalah 1 yaitu: Tidak tersedia peralatan keselamatan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut peralatan keselamatan adalah 4 yaitu: Alat pemecah kaca dan pemadam api diletakkan di jendela</li> </ul>
	e. Fasilitas kesehatan	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut fasilitas kesehatan adalah 1 yaitu: Tidak terdapat fasilitas kesehatan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut fasilitas kesehatan adalah 4 yaitu: Kotak P3K di letakkan di bagian depan dan belakang kendaraan</li> </ul>
	f. Informasi tanggap darurat	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut informasi tanggap darurat adalah 1 yaitu: Belum tersedia informasi tanggap darurat</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut informasi tanggap darurat adalah 3 yaitu: informasi tanggap darurat tersedia dan terlihat jelas oleh penumpang</li> </ul>
	g. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (pool)	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan adalah 2 yaitu: Fasilitas pemeliharaan tidak terawat</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan adalah 3 yaitu: Fasilitas pemeliharaan menampung angkutan</li> </ul>
	h. Daya angkut	sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut daya angkut adalah 3 yaitu: daya angkut 75-100 %</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut daya angkut adalah 4 yaitu: Daya angkut 50-75%</li> </ul>
	i. Fasilitas pengatur suhu ruangan	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut fasilitas pengatur suhu ruangan adalah 2 yaitu: tersedia tempat sampah tetapi penumpang tidak mengetahui lokasi</li> </ul>



No	Jenis	Analisis kesesuaian	Analisis Empiris Pelayanan
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut fasilitas pengatur suhu ruangan adalah 4 yaitu: Kipan angin berada di tempat penumpang</li> </ul>
	j. Fasilitas kebersihan	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut fasilitas kebersihan adalah 2 yaitu: tersedia tempat sampah tetapi penumpang tidak mengetahui lokasi</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut fasilitas kebersihan adalah 4 yaitu: Tersedia tempat sampah di depan dan belakang</li> </ul>
3	Keterjangkauan		
	a. Tarif	Sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut tarif adalah 3 yaitu: tarif yang sesuai dengan yang ditentukan</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut tarif adalah 4 yaitu: Tarif dan besaran tarif di cetak di dalam angkutan</li> </ul>
4	Keteraturan		
	a. Informasi pelayanan	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut informasi pelayanan adalah 2 yaitu: informasi pelayanan tidak informatif</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut informasi pelayanan adalah 4 yaitu: informasi pelayanan diletakkan di moda angkutan</li> </ul>
	b. Waktu berhenti di halte	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut waktu berhenti di halte adalah 2 yaitu: waktu berhenti di halte satu menit</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut waktu berhenti di halte adalah 4 yaitu: waktu berhenti di halte 45 detik</li> </ul>
	c. <i>Headway</i>	Tidak sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut <i>headway</i> adalah 2 yaitu: <i>Headway</i> 15 menit</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan <i>headway</i> adalah 4 yaitu: <i>Headway</i> 15 menit</li> </ul>
	d. Kinerja operasional	sesuai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rata-rata nilai kepuasan atribut kinerja operasional adalah 3 yaitu: umur kendaraan 20 tahun</li> <li>• Rata-rata nilai kepentingan atribut kinerja operasional adalah 3 yaitu: umur kendaraan 20 tahun</li> </ul>

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Hasil analisis kesesuaian berdasarkan persepsi penumpang angkutan AKAP, AKDP dan angkutan perkotaan terhadap moda angkutan umum di Terminal Brawijaya diantaranya pada tabel 4.84 dihasilkan sebanyak 18 atribut pelayanan yang telah sesuai dari 35 atribut pelayanan, pada tabel 4.85 sebanyak 17 atribut pelayanan sesuai dari 35 atribut dan terakhir untuk pelayanan angkutan perkotaan pada tabel 4.86 terdapat 11 atribut pelayanan yang sesuai dari 20 atribut. Atribut-atribut pelayanan yang telah sesuai

dengan standar merupakan atribut yang tersedia dan memiliki pelayanan minimal sesuai dengan keinginan dan harapan pengguna angkutan. Atribut pelayanan yang belum sesuai merupakan atribut yang tersedia tetapi belum memberikan pelayanan yang cukup baik dari segi jumlah, ketersediaan dan keberadaan yang kurang diketahui oleh pengguna angkutan umum sendiri. Atribut yang tidak sesuai yang terdapat pada angkutan umum di Terminal Brawijaya memiliki nilai kepuasan atribut yang rendah serta memiliki kepentingan yang tinggi. Berdasarkan hasil tersebut, diperlukan perencanaan berupa peningkatan kinerja pelayanan pada proses analisis selanjutnya sehingga menghasilkan arahan atau rekomendasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

#### 4.10 Analisis *Quality Function Deployment* (QFD)

Penetapan variabel peningkatan kinerja operasional dan pelayanan Terminal Brawijaya dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat analisis *Quality Function Deployment* (QFD). Proses analisis QFD menggunakan hasil dari analisis sebelumnya yaitu analisis *importance performance analysis* (IPA). Analisis QFD bertujuan untuk menetapkan dan menentukan target peningkatan kinerja pelayanan Terminal Brawijaya dengan menghitung *own performance* respne teknis dari pihak pengelola terminal.

Tahap dari analisis QFD yang pertama yaitu menentukan urutan selisis dari atribus yang ada (Gap). Gao didapatkan dari perhitungan selisih antara tingkat kepuasan aktual dengan nilai tingkat harapan pengguna. Langkah selanjutnya pada analisis QFD adalag pembuatan *House of Quality* (HoQ). Bagiaan bagian HoQ terdiri dari *voice of customer*, matriks perencanaan dan respon teknis.

##### 4.10.1 Rekapitulasi Atribut Prioritas Pelayanan Terminal Brawijaya

Hasil analisis pada kuadran I *Importance performance analysis* analisis menjadi suatu input untuk melanjutkan arahan untuk perbaikan Pelayanan pada terminal. Atribut-atribut prioritas yang muncul pada kuadran I IPA menjadi dasar dari analisis *Quality functional deployment*. Atribut-atribut prioritas tersebut menjadi bagian dari *voice of customer* dan akan dihubungkan dengan respon teknis sebagai bagian dari arahan perbaikan pelayanan. Berikut ini adalah atribut-atribut prioritas yang muncul pada kuadran I pelayanan terminal terhadap persepsi penumpang AKAP, AKDP dan angkutan perkotaan :

Tabel 4.86

## Rekapitulasi Atribut Prioritas Pelayanan Terminal Brawijaya

Atribut	Persepsi	Hasil Analisis Operasional
Alat pemadam kebakaran	AKAP AKDP AK	Fasilitas pemadam kebakaran terdapat di kantor terminal dan berjumlah satu (1) unit. Sehingga apabila terjadi kebakaran
Pos kesehatan	AKDP	Masih belum tersedia pos kesehatan dan petugas kesehatan yang melayani pengguna terminal seperti yang seharusnya tertulis pada Peraturan Menteri Perhubungan nomor 40 tahun 2015
Pos perbaikan kendaraan	AKAP AKDP AK	Berdasarkan pengamatan dan hasil survei tidak tersedia pos perbaikan di Terminal Brawijaya yang harusnya disediakan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan nomor 50 tahun 2015 baik berupa pos maupun peralatan atau fasilitas perbaikan kendaraan umum. Namun, masing-masing PO bus memiliki peralatan meskipun masih minim.
Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan	AK	Berdasarkan pengamatan dan survei jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta tarif kendaraan umum tersedia di depan pos informasi terminal. Keberadaan jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta besar tarif. Jadwal kedatangan dan keberangkatan untuk angkutan perkotaan masih belum tersedia.
Tersedia jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan	AKAP AKDP AK	Berdasarkan pengamatan dan hasil survei jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan dan kendaraan umum tidak dalam trayek lanjutan serta jadwalnya tidak tersedia di Terminal Brawijaya.
Tersedia fasilitas ruang tunggu	AKAP AKDP	Berdasarkan hasil pengamatan dan survei telah tersedia ruang tunggu baik untuk ruang tunggu kedatangan dan keberangkatan kendaraan umum. Namun, tidak terdapat kanalisasi atau pengklasifikasian ruang tunggu angkutan umum AKDP dan AKAP di dalam terminal. Sehingga ruang tunggu yang terdapat di dalam terminal masih belum sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri perhubungan Nomor 50 Tahun 2015
Lampu penerangan ruangan dan terang di malam hari	AKAP AKDP	Berdasarkan hasil pengamatan dan survei telah tersedia lampu penerangan ruangan yang menerangi ruangan di fasilitas-fasilitas Terminal Brawijaya
Informasi pelayanan diletakkan di tempat yang strategis seperti pintu masuk dan ruang tunggu	AK	Berdasarkan hasil pengamatan terdapat informasi pelayanan berupa trayek dan nama PO angkutan yang melayani penumpang kelas pelayanannya dan arah tujuan dari angkutan umum. Selain itu, jadwal, tarif telah tersedia di papan informasi pelayanan yang disediakan oleh pihak terminal. Namun, di dalam terminal masih belum terdapat peta jaringan untuk masing-masing trayek baik untuk trayek angkutan kota maupun angkutan antar kota.
Informasi angkutan lanjutan	AKAP AKDP AK	Informasi angkutan lanjutan yang berfungsi untuk memberikan informasi terkait dengan angkutan lanjutan berupa jenis angkutan, lokasi angkutan lanjutan, jam pelayanan angkutan lanjutan, jurusan maupun tarif masih belum tersedia di Terminal Brawijaya seperti yang tertulis di Peraturan menteri Perhubungan Nomor 50 tahun 2015.
Informasi gangguan		Berdasarkan pengamatan dan hasil survei

Atribut	Persepsi	Hasil Analisis Operasional
perjalanan mobil bus		informasi gangguan perjalanan angkutan bus yang diumumkan maksimal 10 menit setelah terjadi gangguan tidak tersedia di Terminal Brawijaya yang seharusnya disediakan oleh pengelola sesuai dengan ketentuan dari Permenhub Nomor 50 tahun 2015
Tersedianya tempat penitipan barang	AKAP AKDP	Berdasarkan hasil pengamatan tempat penitipan barang masih belum tersedia di Terminal Brawijaya sehingga penumpang ataupun pengguna fasilitas terminal masih belum bisa menitipkan barang apabila membawa barang dengan muatan berlebih.
Tersedia fasilitas tempat naik/turun	AKAP AKDP	Berdasarkan hasil pengamatan tinggi tempat naik turun di Terminal Brawijaya tidak sama tinggi dengan lantai bus. Sehingga penumpang angkutan umum khususnya penumpang yang sudah berumur cukup kesulitan untuk naik angkutan umum.
Tersedia tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	AKDP	Berdasarkan hasil pengamatan: Tidak terdapat ruang parkir bagi kendaraan pribadi. Kendaraan pribadi biasa diparkir di pelataran kedatangan dan keberangkatan angkutan kota. Selain itu angkutan pribadi biasanya masuk ke area kedatangan dan keberangkatan angkutan bus. Luas fasilitas untuk ruang parkir angkutan bus AKAP maupun AKDP sudah sesuai dengan luas minimal fasilitas parkir bus menurut Kepmenhub No 31 Tahun 1995. Namun pelataran parkir masih belum memiliki marka dan masih ada perkerasan yang berlubang. Tempat parkir untuk AK dan AD di terminal Brawijaya menjadi satu dengan pelataran kedatangan dan keberangkatan angkutan AK dan AD. Luas areal kedatangan AK telah memenuhi standar yang telah ditentukan tetapi masih belum dilengkapi dengan rambu-rambu seperti marka sebagai pembatas areal pelataran kedatangan dan jurusan.
Sirkulasi terminal	AKAP AKDP AK	Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis sirkulasi pada Terminal Brawijaya, masih belum terdapat pemisahan ruang antara moda angkutan. Angkutan AKAP, AKDP masih terdapat pada satu ruang keberangkatan tanpa ada separator. Selain itu jalur kedatangan bus bercampur dengan ruang keberangkatan angkutan bus.
Waktu pelayanan angkutan	AKAP AKDP AK	Waktu pelayanan angkutan yang berada di Terminal Brawijaya masih belum sesuai dengan standar yaitu lebih dari 20 menit untuk pelayanan satu moda angkutan umum.
Terdapat fasilitas penyanggah cacat	AKAP AKDP AK	Fasilitas penyanggah cacat yang dimaksud dalam peraturan menteri perhubungan nomor 50 tahun 2015 yang digunakan untuk kemudahan pengguna jasa difabel berupa ramp portable atau ramp permanen dengan kemiringan maksimum ramp 20 derajat tidak tersedia di Terminal Brawijaya.

Sumber : Hasil Analisis, 2017

#### 4.10. 2Rekapitulasi Atribut Prioritas Pelayanan Angkutan Umum Terminal

##### Brawijaya

Hasil analisis pada kuadran I *Importance performance Analysis* analisis menjadi suatu input untuk melanjutkan arahan untuk perbaikan Pelayanan pada terminal. Atribut-atribut prioritas yang muncul pada kuadran I IPA menjadi dasar dari analisis Quality functional deployment. Atribut-atribut prioritas tersebut menjadi bagian dari *voice of customer* dan akan dihubungkan dengan respon teknis sebagai bagian dari arahan perbaikan pelayanan. Berikut ini adalah atribut-atribut prioritas yang muncul pada kuadran I pelayanan terminal terhadap persepsi penumpang AKAP, AKDP dan angkutan perkotaan :

Tabel 4.87

Atribut Prioritas Pelayanan Angkutan Umum Terminal Brawijaya

Atribut	Persepsi	Analisis Operasional
Tanda pengendal bagasi	AKAP AKDP AKAD	Berdasarkan kondisi eksisting dengan standar belum terdapat tanda pengenal sehingga masih belum sesuai dengan PM 98 tahun 2013
Tanda pengenal awak kendaraan	AKAP AKDP AKAD	Belum tersedianya tanda pengenal awak kendaraan sehingga masih belum sesuai dengan standar atau peraturan yang ditetapkan.
Alat pemukul/pemeceah kaca	AKAD	Berdasarkan hasil kondisi eksisting yaitu belum tersedianya alat pemukul paling sedikit 1 (satu) pada setiap 2 (jendela) sehingga masih belum sesuai dengan standar yang ditentukan.
Alat pemadam api ringan	AKAP AKDP AKAD	Belum tersedianya alat pemadam kebakaran ringan (APAR) pada bus sehingga masih belum sesuai pelayanannya yang diberikan berdasarkan peraturan yang berlaku.
Fasilitas kesehatan	AKAP AKDP	Berdasarkan hasil kondisi eksisting terkait fasilitas kesehatan belum sesuai dengan peraturan yang ditetapkan menteri perhubungan yang berisi menyediakan fasilitas kesehatan paling sedikit 1 (satu) kotak perlengkapan P3K.
Pintu darurat	AKAP AKDP	Berdasarkan hasil kondisi eksisting belum tersedianya pintu darurat yang terdapat di moda bus sehingga masih belum sesuai dengan peraturan dan standar yang diinginkan.
Kapasitas angkut	AKAP AKDP	Berdasarkan kondisi eksisting masih ditemukan kapasitas angkut yang diberikan pengelola bus melebihi daya angkut dan hal



Atribut	Persepsi	Analisis Operasional
		tersebut membuat kapasitas angkut moda bus tidak sesuai dengan peraturan dan standar yang diinginkan yaitu paling tinggi kapasitas 100%.
Informasi pelayanan	AKDP	Terdapat informasi pelayanan yang disediakan oleh pengelola berupa jadwal keberangkatan dan kedatangan sekaligus trayek yang dilayani untuk masing-masing bus dan tujuan.
Rak bagasi	AKAD	Rak bagasi terdapat di atas tempat duduk penumpang tepatnya di menempel di langit-langit bus.
Pengatur suhu ruangan	AKDP	Belum tersedia pengatur suhu dalam ruangan berupa AC yang dapat diatur suhu ruangan di kisaran 20-22 °C
Reclining seat	AKDP AKAD	Tidak terdapat tempat duduk yang dapat diatur sesuai keinginan agar penumpang dapat nyaman dalam melakukan perjalanan.
Waktu berhenti di halte	AKAP	Waktu berhenti menurunkan penumpang dan di tempat halte pemberhentian telah sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan perkotaan
Headway	AKAP, AKDP, AK	Waktu jarak antar kendaraan angkutan umum tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan umum perkotaan

Sumber : Hasil Analisis, 2017

#### 4.10. 3 Analisis *Quality Function Deployment* (QFD) terhadap Pelayanan Kinerja Terminal Brawijaya

##### A. Hasil QFD Persepsi penumpang AKAP

##### 1. *Voice of Customer*

*Voice of customer* merupakan keinginan pelanggan. Keinginan pelanggan dalam hal ini adalah keinginan pengguna terminal brawijaya terhadap pelayanan yang terdapat di dalam terminal. *Voice costomer* dihasilkan dari atribut yang berada pada kuadran I pada analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Setelah diurutkan atribut-atribut tersebut dibuat GAP antara tingkat kepuasan aktual dan tingkat harapan pengguna. Berikut adalah Gap untuk atribut pelayanan penumpang AKAP Terminal Brawijaya :

Tabel 4.88

*Voice of Customer* Penumpang AKAP

No	<i>Voice of Customer</i>	Tingkat kepuasan Pelanggan	Tingkat Kepentingan Pelanggan	Gap
----	--------------------------	----------------------------	-------------------------------	-----

4	Alat pemadam kebakaran	1,89	4,15	-2,26
6	Pos perbaikan kendaraan	1,28	4,08	-2,80
15	Tersedia jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan	1,93	4,18	-2,25
19	Waktu pelayanan angkutan	1,64	4,29	-2,64
20	Tersedia fasilitas ruang tunggu	2,05	4,47	-2,43
29	Lampu penerangan ruangan dan terang di malam hari	1,89	4,16	-2,28
33	Informasi angkutan lanjutan	1,76	4,49	-2,74
34	Informasi gangguan perjalanan mobil bus	1,62	4,06	-2,44
35	Tersedianya tempat penitipan barang	1,76	4,13	-2,37
37	Tersedia fasilitas tempat naik/turun	1,47	4,38	-2,91
38	Sirkulasi terminal	1,93	4,10	-2,17
40	Terdapat fasilitas penyanggah cacat	1,28	4,09	-2,82

Sumber: Hasil Analisis, 2017

## 2. Matriks perencanaan

Matriks perencanaan untuk membuat *house of quality* meliputi *importance of customer*, *customer satisfaction performance*, *goal*, *improvement ratio*, *row weight*, *normalized row weight*.

### a. Importance of Customer

Nilai dari *importance of customer* didapatkan dari goal yang dicapai dari rata-rata nilai tingkat harapan dibagi dengan total nilai semua goal atau tingkat harapan pada tiap atribut *voice of customer*. salah satu contoh perhitungan Ioc pada atribut alat pemadam kebakaran diperoleh goal sebesar 4,15, sedangkan total keseluruhan dari nilai goal adalah 50,59. Perhitungan Importance ratio sebagai berikut:

$$\text{IoC} = \frac{\text{Goal}}{\text{Total Goal}} = \frac{4,15}{50,59} = 0,08$$

### b. Customer Satisfaction Performance

*Customer satisfaction performance* merupakan nilai persepsi penumpang dalam termilan mengenai kepuasan pelayanan fasilitas dalam terminal untuk memenuhi kebutuhan penumpang. Tingkat kepuasan didapat dari nilai rata-rata nilai persepsi penumpang. Berikut adalah customer satisfaction performance penumpang AKAP di Terminal rawijaya:

Tabel 4.89

*Customer Satisfaction Performance* Penumpang AKAP

Atribut	<i>Customer Satisfaction Performance</i>
Alat pemadam kebakaran	1,89

Atribut	Customer Satisfaction Performance
Pos perbaikan kendaraan	1,28
Tersedia jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan	1,93
Waktu pelayanan angkutan	1,64
Tersedia fasilitas ruang tunggu	2,05
Lampu penerangan ruangan dan terang di malam hari	1,89
Informasi angkutan lanjutan	1,76
Informasi gangguan perjalanan mobil bus	1,62
Tersedianya tempat penitipan barang	1,76
Tersedia fasilitas tempat naik/turun	1,47
Sirkulasi terminal	1,93
Terdapat fasilitas penyandang cacat	1,28

Sumber : Hasil Analisis, 2017

c. *Goal*

*Goal* adalah nilai harapan penumpang Terminal Brawijaya terhadap kinerja pelayanan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan penumpang di Terminal Brawijaya. *Goal* didapatkan dari rata-rata dari nilai harapan. Berikut merupakan nilai *goal* penumpang AKAP di Terminal Brawijaya:

Tabel 4.90

*Goal* Penumpang AKAP

Atribut	Goal
Alat pemadam kebakaran	4,15
Pos perbaikan kendaraan	4,08
Tersedia jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan	4,18
Waktu pelayanan angkutan	4,29
Tersedia fasilitas ruang tunggu	4,47
Lampu penerangan ruangan dan terang di malam hari	4,16
Informasi angkutan lanjutan	4,49
Informasi gangguan perjalanan mobil bus	4,06
Tersedianya tempat penitipan barang	4,13
Tersedia fasilitas tempat naik/turun	4,38
Sirkulasi terminal	4,10
Terdapat fasilitas penyandang cacat	4,09

Sumber: Hasil Analisis, 2017

d. *Improvement Ratio*

*Improvement ratio* adalah ukuran dari usaha yang dibutuhkan untuk mengubah tingkat kepuasan penumpang Terminal Brawijaya pada kondisi eksisting terhadap atribut-atribut pelayanan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. *Improvement ratio* didapatkan dari nilai *goal* dibagi dengan customer satisfaction performance. berikut adalah salah satu perhitungan *improvement ratio* pada atribut alat pemadam kebakaran di terminal

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{CSP}} = \frac{4,15}{1,89} = 2,20$$

e. *Raw Weight*

*Raw weight* adalah nilai yang menggambarkan tingkat kepentingan secara keseluruhan pada setiap kebutuhan penumpang di Terminal Brawijaya yang didasarkan nilai kepentingan bagi penumpang dan *improvement ratio*. Berikut adalah salah satu perhitungan *raw weight* pada atribut alat pemadam kebakaran di Terminal Brawijaya:

$$\begin{aligned}\text{Raw weight} &= \text{Tingkat Kepentingan} \times \text{Improvement Ratio (IR)} \\ &= 4,15 \times 2,20 = 9,13\end{aligned}$$

f. *Normalized Raw Weight*

*Normalized raw weight* adalah *raw weight* yang dinyatakan dalam bentuk persentase atau pecahan antara nol (0) sampai satu (1). Berikut adalah salah satu perhitungan *normalized raw weight* pada atribut alat pemadam kebakaran atribut 4 di Terminal Brawijaya:

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{Raw weight}}{\text{Total Raw Weight}} = \frac{9,13}{127,59} = 0,07$$

Berikut ini adalah hasil perhitungan masing masing bagian pada matriks perencanaan HoQ:

Tabel 4.91

Rekapitulasi Matriks Perencanaan

NO	CSP	GOAL	NK	NH	IR	IOC	RW	NRW
4	1,89	4,15	164	361	2,20	0,08	9,13	0,07
6	1,28	4,08	111	355	3,20	0,08	13,05	0,10
15	1,93	4,18	168	364	2,17	0,08	9,07	0,07
19	1,64	4,29	143	373	2,61	0,08	11,18	0,09
28	2,05	4,47	178	389	2,19	0,09	9,77	0,08
32	1,89	4,16	164	362	2,21	0,08	9,18	0,07
33	1,76	4,49	153	391	2,56	0,09	11,49	0,09
34	1,62	4,06	141	353	2,50	0,08	10,16	0,08
36	1,76	4,13	153	359	2,35	0,08	9,68	0,08
38	1,47	4,38	128	381	2,98	0,09	13,04	0,10
39	1,93	4,10	168	357	2,13	0,08	8,72	0,07
40	1,28	4,09	111	356	3,21	0,08	13,12	0,10
Total	20,48	50,59			30,28	1,00	127,59	1,00

Sumber : Hasil Analisis, 2017

3. Penentuan Respon Teknis (*Technical Response*)

Penentuan respon teknis merupakan salah satu bagian dari isi pada *House of Quality*. Respon teknis adalah jawaban dari *voice of customer* yang ditentukan oleh pihak pengelola dan peneliti. Berikut ini adalah respon teknis dari Terminal Brawijaya Banyuwangi:

Tabel 4.92  
Respon Teknis Penumpang Angkutan AKAP

No	Respon Teknis
1	Menyediakan alat pemadam kebakaran
2	Menyediakan Pos Kesehatan
3	Menyediakan pos perbaikan kendaraan
4	Menyediakan informasi dan jadwal kendaraan umum
5	Mempercepat waktu pelayanan kendaraan umum
6	Peletakan papan informasi ditempat strategis
7	Memperbaiki ruang tunggu penumpang
8	Menyediakan lampu penerangan yang terang
9	Menyediakan fasilitas gangguan perjalanan angkutan
10	Menyediakan tempat penitipan barang
11	Menyediakan fasilitas tempat naik turun
12	Memperbaiki tempat parkir kendaraan
13	Memisahkan ruang antar pengguna dan kendaraan
14	Menyediakan fasilitas difabel

Sumber : Hasil Analisis, 2017

a. Analisis *Relationship*

Analisis *relationship* merupakan analisis yang memberikan penilaian kekuatan hubungan dari respon teknis yang terdapat pada *voice of customer*. Notasi untuk penilaian hubungan antara respon teknis dengan *voice of customer* adalah dengan nilai 0, 1, 3, 9.

b. Korelasi Teknis

Hubungan antara respon teknis dinilai dengan analisis korelasi teknis. Hubungan respon teknis dapat menjadi hubungan positif dan negatif atau tidak terdapat hubungan sama sekali.

c. Technical Matriks

Merupakan bagian dari *house quality* mengenai matriks untuk menetapkan target peningkatan pelayanan dan memberikan urutan prioritas atribut-atribut pada *technical response*. technical matrices terdiri dari:

i. *Absolute Importance*

*Absolute Importance* merupakan penetapan target respon teknis yang akan mendapatkan prioritas perbaikan yang akan diperbaiki lebih dulu ditentukan menggunakan rumus

$$AI(Absolute Importance) = \sum (ILTR(KPH) \times NH)$$

Keterangan:

ILTR : *Importance level* yang berhubungan dengan technical response (VOC customer importance = KPH)

Num = nilai numerik (*numerical value*) relationship matriks

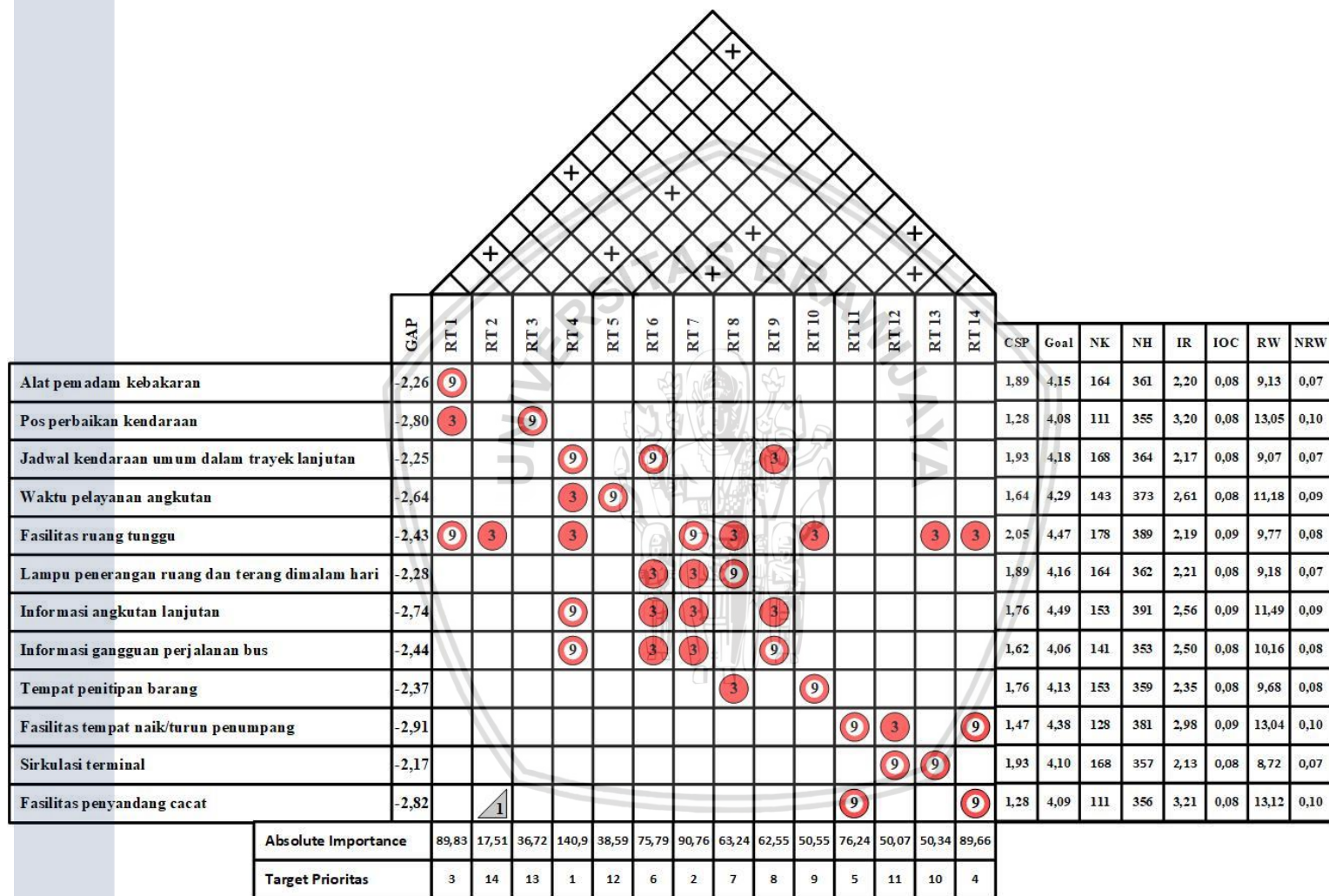


ii. Target Prioritas

Prioritas merupakan urutan dari hasil akhir perhitungan *Absolute Importance* yang dilakukan peneliti dengan pengelola teknis

Berikut ini adalah hasil dari *House of Quality* yang merupakan hasil dari keterangan dan penjabaran penjelasan pada bagian sebelumnya:





Gambar 4.54 House of Quality Pelayanan Terminal Persepsi Penumpang AKAP

Hasil pada *House of Quality* yang telah dilakukan dihasilkan nilai *Absolute Importance* yang merupakan nilai kepentingan yang didapatkan nilai hubungan antara aspek yang diprioritaskan dengan respon teknis dan nilai harapan dari penumpang. Prioritas target respon teknis didasarkan pada nilai *Absolute Importance* yang memiliki nilai terbesar hingga terkecil. Berikut ini adalah hasil dari target yang dihasilkan pada *Absolute Importance* :

Tabel 4.93  
*Absolute Importance House of Quality* Pelayanan Terminal Persepsi Penumpang Angkutan AKAP

Respon Teknis	KET	<i>Absolute Importance</i>	Target
Menyediakan informasi dan jadwal kendaraan umum	RT4	140,90	1
Memperbaiki ruang tunggu penumpang	RT7	90,76	2
Menyediakan alat pemadam kebakaran	RT1	89,83	3
Menyediakan fasilitas difabel	RT14	89,66	4
Menyediakan fasilitas tempat naik turun	RT11	76,24	5
Peletakan papan informasi ditempat strategis	RT6	75,79	6
Menyediakan lampu penerangan yang terang	RT8	63,24	8
Menyediakan fasilitas gangguan perjalanan angkutan	RT9	62,55	7
Menyediakan tempat penitipan barang	RT10	50,55	9
Memisahkan ruang antar pengguna dan kendaraan	RT13	50,34	10
Memperbaiki tempat parkir kendaraan	RT12	50,07	11
Mempercepat waktu pelayanan kendaraan umum	RT5	38,59	12
Menyediakan pos perbaikan kendaraan	RT3	36,72	13
Menyediakan Pos Kesehatan	RT2	17,51	14

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Hasil pada *Absolute Importance* HoQ didapatkan target peningkatan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan angkutan perkotaan yaitu Respon Teknis 4 (menyediakan informasi dan jadwal kendaraan umum) yang memiliki nilai 140,90. Target terakhir untuk perbaikan pelayanan terminal berdasarkan persepsi penumpang angkutan AKAP adalah respon teknis (RT 2) menyediakan pos kesehatan dengan nilai *Absolute Importance* sebesar 17,51.

## B. Hasil QFD Persepsi Penumpang AKDP

### 1. *Voice of Customer*

*Voice of customer* merupakan keinginan pelanggan. Keinginan pelanggan dalam hal ini adalah keinginan pengguna terminal brawijaya terhadap pelayanan yang terdapat di dalam terminal. *Voice costomer* dihasilkan dari atribut yang berada pada kuadran I pada analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Setelah diurutkan atribut-atribut tersebut dibuat GAP antara tingkat kepuasan aktual dan tingkat harapan pengguna. Berikut adalah Gap untuk atribut pelayanan penumpang AKDP Terminal Brawijaya :

Tabel 4.94  
Voice of Customer Penumpang AKDP

No	Voice of Customer	Tingkat kepuasan pelanggan	tingkat Kepentingan Pelanggan	GAP
4	Alat pemadam kebakaran	1,53	4,24	-2,70
5	Pos kesehatan	1,26	4,15	-2,89
6	Pos perbaikan kendaraan	1,39	3,99	-2,60
15	Tersedia jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan	2,01	4,06	-2,05
19	Waktu pelayanan angkutan	1,86	4,32	-2,46
28	Tersedia fasilitas ruang tunggu	1,68	4,51	-2,84
32	Lampu penerangan ruangan dan terang di malam hari	2,14	4,04	-1,90
33	Informasi angkutan lanjutan	1,76	4,01	-2,25
34	Informasi gangguan perjalanan mobil bus	1,50	4,10	-2,60
36	Tersedianya tempat penitipan barang	1,54	4,00	-2,46
37	Tersedia fasilitas tempat naik/turun	1,52	4,05	-2,53
38	Tersedia tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	2,03	4,22	-2,19
39	Sirkulasi terminal	1,43	4,28	-2,86
40	Terdapat fasilitas penyandang cacat	1,52	4,24	-2,72

Sumber : Hasil Analisis, 2017

## 2. Matriks perencanaan

Matriks perencanaan untuk membuat *house of quality* meliputi *importance of customer*, *customer satisfaction performance*, *goal*, *improvement ratio*, *row weight*, *normalized row weight*.

### a. Importance of Customer

Nilai dari *importance of customer* didapatkan dari *goal* yang dicapai dari rata-rata nilai tingkat harapan dibagi dengan total nilai semua *goal* atau tingkat harapan pada tiap atribut *voice of customer*. salah satu contoh perhitungan *IoC* pada atribut alat pemadam kebakaran diperoleh *goal* sebesar 4,24, sedangkan total keseluruhan dari nilai *goal* adalah 58,22.

Perhitungan Importance ratio sebagai berikut:

$$IoC = \frac{Goal}{Total Goal} = \frac{4,24}{58,22} = 2,77$$

### b. Customer Satisfaction Performance

*Customer satisfaction performance* merupakan nilai persepsi penumpang dalam termilan mengenai kepuasan pelayanan fasilitas dalam terminal untuk memenuhi kebutuhan penumpang. Tingkat kepuasan didapat dari nilai rata-rata nilai persepsi penumpang. Berikut adalah *customer satisfaction performance* penumpang AKAP di Terminal brawijaya:

Tabel 4.95

*Customer Satisfaction Performance* Penumpang AKDP

Atribut	<i>Customer Satisfaction Performance</i>
Alat pemadam kebakaran	1,53
Pos kesehatan	1,26
Pos perbaikan kendaraan	1,39
Tersedia jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan	2,01
Waktu pelayanan angkutan	1,86
Tersedia fasilitas ruang tunggu	1,68
Lampu penerangan ruangan dan terang di malam hari	2,14
Informasi angkutan lanjutan	1,76
Informasi gangguan perjalanan mobil bus	1,50
Tersedianya tempat penitipan barang	1,54
Tersedia fasilitas tempat naik/turun	1,52
Tersedia tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	2,03
Sirkulasi terminal	1,43
Terdapat fasilitas penyandang cacat	1,52

Sumber : Hasil Analisis, 2017

c. *Goal*

*Goal* adalah nilai harapan penumpang Terminal Brawijaya terhadap kinerja pelayanan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan penumpang di Terminal Brawijaya. *Goal* didapatkan dari rata-rata dari nilai harapan. Berikut merupakan nilai *goal* penumpang AKAP di Terminal Brawijaya:

Tabel 4.96

*Goal* Penumpang AKDP

Atribut	<i>Goal</i>
Alat pemadam kebakaran	4,24
Pos kesehatan	4,15
Pos perbaikan kendaraan	3,99
Tersedia jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan	4,06
Waktu pelayanan angkutan	4,32
Tersedia fasilitas ruang tunggu	4,51
Lampu penerangan ruangan dan terang di malam hari	4,04
Informasi angkutan lanjutan	4,01
Informasi gangguan perjalanan mobil bus	4,10
Tersedianya tempat penitipan barang	4,00
Tersedia fasilitas tempat naik/turun	4,05
Tersedia tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi	4,22
Sirkulasi terminal	4,28
Terdapat fasilitas penyandang cacat	4,24

Sumber: Hasil Analisis, 2017

d. *Improvement Ratio*

*Improvement ratio* adalah ukuran dari usaha yang dibutuhkan untuk mengubah tingkat kepuasan penumpang Terminal Brawijaya pada kondisi eksisting terhadap atribut-atribut pelayanan untuk mencapai tujuan yang



diinginkan. *Improvement ratio* didapatkan dari nilai *goal* dibagi dengan customer satisfaction performance. berikut adalah salah satu perhitungan *improvement ratio* pada atribut alat pemadam kebakaran di Terminal Brawijaya:

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{CSP}} = \frac{4,24}{1,53} = 2,77$$

e. *Raw Weight*

*Raw weight* adalah nilai yang menggambarkan tingkat kepentingan secara keseluruhan pada setiap kebutuhan penumpang di Terminal Brawijaya yang didasarkan nilai kepentingan bagi penumpang dan *improvement ratio*. Berikut adalah salah satu perhitungan *raw weight* pada atribut alat pemadam kebakaran di Terminal Brawijaya:

$$\begin{aligned} \text{Raw Weight} &= \text{Tingkat Kepentingan (NK)} \times \text{Improvement Ratio (IR)} \\ &= 4,24 \times 2,77 \\ &= 11,71 \end{aligned}$$

f. *Normalized Raw Weight*

*Normalized raw weight* adalah *raw weight* yang dinyatakan dalam bentuk persentase atau pecahan antara nol (0) sampai satu (1). Berikut adalah salah satu perhitungan *normalized raw weight* pada atribut alat pemadam kebakaran atribut 4 di Terminal Brawijaya:

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{Raw weight}}{\text{Total Raw Weight}} = \frac{11,71}{149,82} = 0,08$$

Berikut ini adalah hasil perhitungan masing masing bagian pada matriks perencanaan HoQ:

Tabel 4.97  
Rekapitulasi Matriks Perencanaan

NO	CSP	GOAL	NK	NH	IR	IOC	RW	NRW
4	1,53	4,24	409	1131	2,77	0,07	11,71	0,08
5	1,26	4,15	337	1109	3,29	0,07	13,67	0,09
6	1,39	3,99	371	1064	2,87	0,07	11,43	0,08
15	2,01	4,06	538	1085	2,02	0,07	8,20	0,05
19	1,86	4,32	496	1153	2,32	0,07	10,04	0,07
20	1,68	4,51	448	1205	2,69	0,08	12,14	0,08
29	2,14	4,04	571	1079	1,89	0,07	7,64	0,05
33	1,76	4,01	470	1072	2,28	0,07	9,16	0,06
34	1,50	4,10	400	1094	2,74	0,07	11,21	0,07
35	1,54	4,00	410	1068	2,60	0,07	10,42	0,07
37	1,52	4,05	407	1082	2,66	0,07	10,77	0,07
38	2,03	4,22	542	1126	2,08	0,07	8,76	0,06
39	1,43	4,28	381	1144	3,00	0,07	12,87	0,09
40	1,52	4,24	407	1133	2,78	0,07	11,81	0,08

NO	CSP	GOAL	NK	NH	IR	IOC	RW	NRW
Total	23,17	58,22			35,99	1,00	149,82	1,00

Sumber : Hasil Analisis, 2017

### 3. Penentuan Respon Teknis (*Technical Response*)

Penentuan respon teknis merupakan salah satu bagian dari isi pada *House of Quality*. Respon teknis adalah jawaban dari *voice of customer* yang ditentukan oleh pihak pengelola dan peneliti. Berikut ini adalah respon teknis dari Terminal Brawijaya Banyuwangi:

Tabel 4.98

Respon Teknis Penumpang AKDP

No	Respon Teknis
1	Menyediakan alat pemadam kebakaran
2	Menyediakan Pos Kesehatan
3	Menyediakan pos perbaikan kendaraan
4	Menyediakan informasi dan jadwal kendaraan umum
5	Mempercepat waktu pelayanan kendaraan umum
6	Peletakan papan informasi ditempat strategis
7	Memperbaiki ruang tunggu penumpang
8	Menyediakan lampu penerangan yang terang
9	Menyediakan fasilitas gangguan perjalanan angkutan
10	Menyediakan tempat penitipan barang
11	Menyediakan fasilitas tempat naik turun
12	Memperbaiki tempat parkir kendaraan
13	Memisahkan ruang antar pengguna dan kendaraan
14	Menyediakan fasilitas difabel

Sumber : Hasil Analisis, 2017

#### a. Analisis *Relationship*

Analisis *relationship* merupakan analisis yang memberikan penilaian kekuatan hubungan dari respon teknis yang terdapat pada *voice of customer*. Notasi untuk penilaian hubungan antara respon teknis dengan *voice of customer* adalah dengan nilai 0, 1, 3, 9.

#### b. Korelasi Teknis

Hubungan antara respon teknis dinilai dengan analisis korelasi teknis. Hubungan respon teknis dapat menjadi hubungan positif dan negatif atau tidak terdapat hubungan sama sekali.

#### c. Technical Matriks

Merupakan bagian dari *house quality* mengenai matriks untuk menetapkan target peningkatan pelayanan dan memberikan urutan prioritas atribut-atribut pada *technical response*. technical matrices terdiri dari:

##### i. *Absolute Importance*

*Absolute Importance* merupakan penetapan target respon teknis yang akan mendapatkan prioritas perbaikan yang akan diperbaiki lebih dulu ditentukan menggunakan rumus

$$AI(Absolute\ Importance) = \Sigma (ILTR(KPH) \times NH)$$

Keterangan:

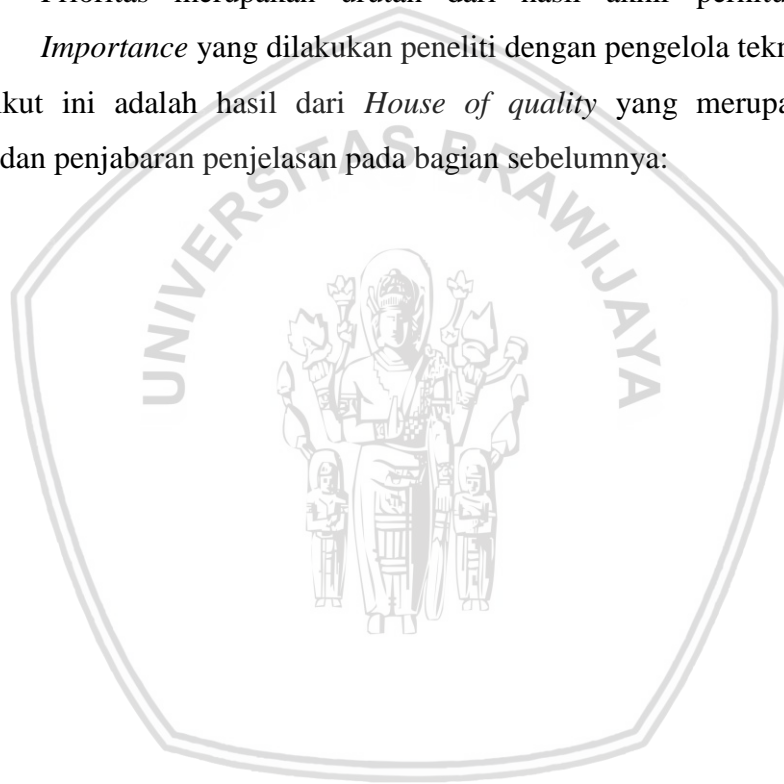
ILTR : *Importance level* yang berhubungan dengan technical response (VOC customer importance = KPH)

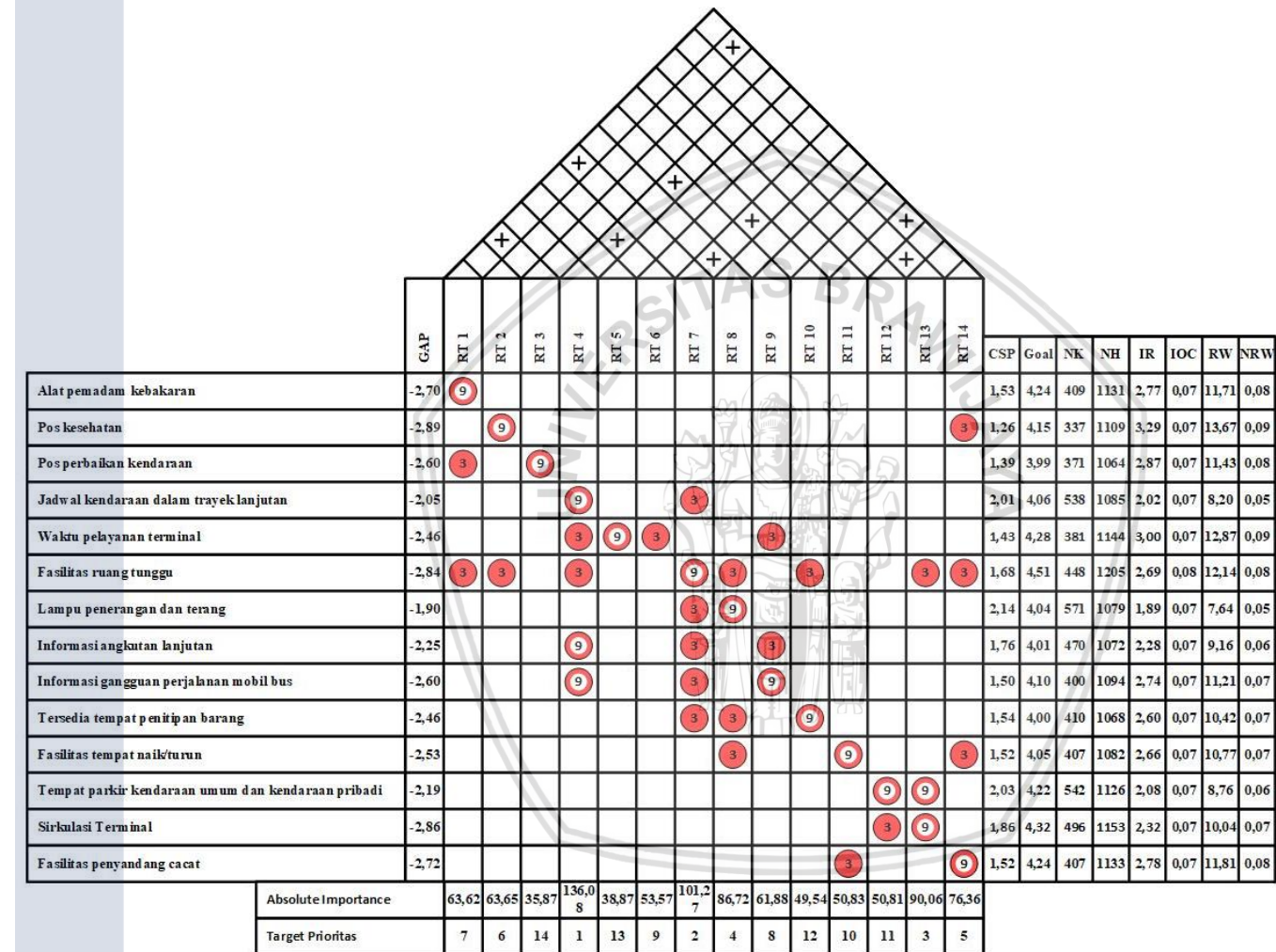
Num = nilai numerik (*numerical value*) *relationship* matriks

ii. Target Prioritas

Prioritas merupakan urutan dari hasil akhir perhitungan *Absolute Importance* yang dilakukan peneliti dengan pengelola teknis

Berikut ini adalah hasil dari *House of quality* yang merupakan hasil dari keterangan dan penjabaran penjelasan pada bagian sebelumnya:





Gambar 4.55 House of Quality Pelayanan Terminal Persepsi Penumpang AKDP

Hasil pada *House of Quality* yang telah dilakukan dihasilkan nilai *Absolute Importance* yang merupakan nilai kepentingan yang didapatkan nilai hubungan antara aspek yang diprioritaskan dengan respon teknis dan nilai harapan dari penumpang. Prioritas target respon teknis didasarkan pada nilai *Absolute Importance* yang memiliki nilai terbesar hingga terkecil. Berikut ini adalah hasil dari target yang dihasilkan pada *Absolute Importance* :

Tabel 4.99

*Absolute Importance House of Quality Pelayanan Terminal Persepsi Penumpang Angkutan AKDP*

Respon Teknis	KET	<i>Absolute Importance</i>	Target
Menyediakan informasi dan jadwal kendaraan umum	RT4	136,08	1
Memperbaiki ruang tunggu penumpang	RT7	101,27	2
Memisahkan ruang antar pengguna dan kendaraan	RT13	90,06	3
Menyediakan lampu penerangan yang terang	RT8	86,72	4
Menyediakan fasilitas difabel	RT14	76,35	5
Menyediakan Pos Kesehatan	RT2	63,65	6
Menyediakan alat pemadam kebakaran	RT1	63,62	7
Menyediakan fasilitas gangguan perjalanan angkutan	RT9	61,88	8
Peletakan papan informasi ditempat strategis	RT6	53,57	9
Menyediakan fasilitas tempat naik turun	RT11	50,83	10
Memperbaiki tempat parkir kendaraan	RT12	50,81	11
Menyediakan tempat penitipan barang	RT10	49,54	12
Mempercepat waktu pelayanan kendaraan umum	RT5	38,87	13
Menyediakan pos perbaikan kendaraan	RT3	35,87	14

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Hasil pada *Absolute Importance* HoQ didapatkan target pertama peningkatan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan angkutan perkotaan yaitu Respon Teknis 4 menyediakan informasi dan jadwal kendaraan umum dengan nilai *Absolute Importance* 136,08, sedangkan pada target ke-2 pada respon teknis 7 yaitu memperbaiki ruang tunggu penumpang. Prioritas yang paling rendah berdasarkan nilai *Absolute Importance* pada pelayanan angkutan antar kota dalam provinsi adalah RT 3 menyediakan pos perbaikan kendaraan dengan nilai *Absolute Importance* 35,87.

### C. Hasil QFD Persepsi Penumpang AK

#### 1. *Voice of Customer*

*Voice of customer* merupakan keinginan pelanggan. Keinginan pelanggan dalam hal ini adalah keinginan pengguna terminal brawijata terhadap pelayanan yang terdapat di dalam terminal. *Voice costomer* dihasilkan dari atribut yang berada pada kuadran I pada analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Setelah diurutkan atribut-atribut tersebut dibuat GAP antara



tingkat kepuasan aktual dan tingkat harapan pengguna. Berikut adalah Gap untuk atribut pelayanan penumpang AK Terminal Brawijaya :

Tabel 4.100

*Voice of Customer* Penumpang Angkutan Perkotaan

No	<i>Voice of Customer</i>	Tingkat kepuasan Pelanggan	Tingkat Kepentingan Pelanggan	Gap
4	Alat pemadam kebakaran	1,82	4,36	-2,55
6	Pos perbaikan kendaraan	1,16	3,93	-2,77
14	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan	1,68	4,16	-2,48
15	Tersedia jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan	1,59	4,07	-2,48
19	Waktu pelayanan angkutan	1,80	4,39	-2,59
32	Informasi pelayanan diletakkan di tempat yang strategis seperti pintu masuk dan ruang tunggu	2,09	3,80	-1,70
33	Informasi angkutan lanjutan	1,75	4,09	-2,34
35	Tersedianya tempat penitipan barang	1,95	4,02	-2,07
39	Sirkulasi terminal	1,61	4,25	-2,64
40	Terdapat fasilitas penyandang cacat	1,25	4,36	-3,11

Sumber : Hasil Analisis, 2017

## 2. Matriks perencanaan

Matriks perencanaan untuk membuat *house of quality* meliputi *importance of customer*, *customer satisfaction performance*, *goal*, *improvement ratio*, *row weight*, *normalized row weight*.

### a. *Importance of Customer*

Nilai dari *importance of customer* didapatkan dari *goal* yang dicapai dari rata-rata nilai tingkat harapan dibagi dengan total nilai semua *goal* atau tingkat harapan pada tiap atribut *voice of customer*. salah satu contoh perhitungan *IoC* pada atribut alat pemadam kebakaran diperoleh *goal* sebesar 4,33, sedangkan total keseluruhan dari nilai *goal* adalah 59,52.

Perhitungan *Importance ratio* sebagai berikut:

$$IoC = \frac{Goal}{Total\ Goal} = \frac{4,36}{41,43} = 0,11$$

### b. *Customer Satisfaction Performance*

*Customer satisfaction performance* merupakan nilai persepsi penumpang dalam termilan mengenai kepuasan pelayanan fasilitas dalam terminal untuk memenuhi kebutuhan penumpang. Tingkat kepuasan didapat dari nilai rata-rata nilai persepsi penumpang. Berikut adalah *customer satisfaction performance* penumpang AKAP di Terminal Brawijaya:

Tabel 4.101

*Customer Satisfaction Performance* Penumpang AKAP

Atribut	<i>Customer Satisfaction Performance</i>
Alat pemadam kebakaran	1,82
Pos perbaikan kendaraan	1,16
Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan	1,68
Tersedia jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan	1,59
Informasi pelayanan diletakkan di tempat yang strategis seperti pintu masuk dan ruang tunggu	1,80
Informasi angkutan lanjutan	2,09
Tersedianya tempat penitipan barang	1,75
Sirkulasi terminal	1,95
Waktu pelayanan angkutan	1,61
Terdapat fasilitas penyandang cacat	1,25

Sumber : Hasil Analisis, 2017

c. *Goal*

*Goal* adalah nilai harapan penumpang Terminal Brawijaya terhadap kinerja pelayanan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan penumpang di Terminal Brawijaya. *Goal* didapatkan dari rata-rata dari nilai harapan. Berikut merupakan nilai *goal* penumpang AKAP di Terminal Brawijaya:

Tabel 4.102

*Goal* Penumpang AKAP

Atribut	<i>Goal</i>
Alat pemadam kebakaran	4,36
Pos perbaikan kendaraan	3,93
Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan	4,16
Tersedia jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan	4,07
Informasi pelayanan diletakkan di tempat yang strategis seperti pintu masuk dan ruang tunggu	4,39
Informasi angkutan lanjutan	3,80
Tersedianya tempat penitipan barang	4,09
Sirkulasi terminal	4,02
Waktu pelayanan angkutan	4,25
Terdapat fasilitas penyandang cacat	4,36

Sumber: Hasil Analisis, 2017

d. *Improvement Ratio*

*Improvement ratio* adalah ukuran dari usaha yang dibutuhkan untuk mengubah tingkat kepuasan penumpang Terminal Brawijaya pada kondisi eksisting terhadap atribut-atribut pelayanan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. *Improvement ratio* didapatkan dari nilai *goal* dibagi dengan *customer satisfaction performance*. Berikut adalah salah satu perhitungan *improvement ratio* pada atribut alat pemadam kebakaran di Terminal Brawijaya:

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{CSP}} = \frac{4,36}{1,82} = 2,40$$

e. *Raw Weight*

*Raw weight* adalah nilai yang menggambarkan tingkat kepentingan secara keseluruhan pada setiap kebutuhan penumpang di Terminal Brawijaya yang didasarkan nilai kepentingan bagi penumpang dan *improvement ratio*. Berikut adalah salah satu perhitungan *raw weight* pada atribut alat pemadam kebakaran di Terminal Brawijaya:

$$\begin{aligned}\text{Raw Weight} &= \text{Tingkat Kepentingan} \times \text{Improvement Ratio (IR)} \\ &= 4,36 \times 2,40 \\ &= 10,47\end{aligned}$$

f. *Normalized Raw Weight*

*Normalized raw weight* adalah *raw weight* yang dinyatakan dalam bentuk persentase atau pecahan antara nol (0) sampai satu (1). Berikut adalah salah satu perhitungan *normalized raw weight* pada atribut alat pemadam kebakaran atribut 4 di Terminal Brawijaya:

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{Raw weight}}{\text{Total Raw Weight}} = \frac{10,47}{106,37} = 0,10$$

Berikut ini adalah hasil perhitungan masing masing bagian pada matriks perencanaan HoQ:

Tabel 4.103

Rekapitulasi Matriks Perencanaan

NO	CSP	GOAL	NK	NH	IR	IOC	RW	NRW
4	1,82	4,36	80	192	2,40	0,11	10,47	0,10
6	1,16	3,93	51	173	3,39	0,09	13,34	0,13
14	1,68	4,16	74	183	2,47	0,10	10,29	0,10
15	1,59	4,07	70	179	2,56	0,10	10,40	0,10
19	1,61	4,25	71	187	2,63	0,10	11,19	0,11
32	1,80	4,39	79	193	2,44	0,11	10,72	0,10
33	2,09	3,80	92	167	1,82	0,09	6,89	0,06
35	1,75	4,09	77	180	2,34	0,10	9,56	0,09
39	1,95	4,02	86	177	2,06	0,10	8,28	0,08
40	1,25	4,36	55	192	3,49	0,11	15,23	0,14
Total	16,70	41,43			25,60	1,00	106,37	1,00

Sumber : Hasil Analisis, 2017

3. Penentuan Respon Teknis (*Technical Response*)

Penentuan respon teknis merupakan salah satu bagian dari isi pada *House of Quality*. Respon teknis adalah jawaban dari *voice of customer* yang ditentukan oleh pihak pengelola dan peneliti. Berikut ini adalah respon teknis dari Terminal Brawijaya Banyuwangi:

Tabel 4.104

## Respon Teknis Penumpang Angkutan Perkotaan

No	Respon Teknis
1	Menyediakan alat pemadam kebakaran
2	Menyediakan Pos Kesehatan
3	Menyediakan pos perbaikan kendaraan
4	Menyediakan informasi dan jadwal kendaraan umum
5	Mempercepat waktu pelayanan kendaraan umum
6	Peletakan papan informasi ditempat strategis
7	Memperbaiki ruang tunggu penumpang
8	Menyediakan lampu penerangan yang terang
9	Menyediakan fasilitas gangguan perjalanan angkutan
10	Menyediakan tempat penitipan barang
11	Menyediakan fasilitas tempat naik turun
12	Memperbaiki tempat parkir kendaraan
13	Memisahkan ruang antar pengguna dan kendaraan
14	Menyediakan fasilitas difabel

Sumber : Sumber Analisis, 2017

a. Analisis *Relationship*

Analisis *relationship* merupakan analisis yang memberikan penilaian kekuatan hubungan dari respon teknis yang terdapat pada *voice of customer*. Notasi untuk penilaian hubungan antara respon teknis dengan *voice of customer* adalah dengan nilai 0, 1, 3, 9.

## b. Korelasi Teknis

Hubungan antara respon teknis dinilai dengan analisis korelasi teknis. Hubungan respon teknis dapat menjadi hubungan positif dan negatif atau tidak terdapat hubungan sama sekali.

## c. Technical Matriks

Merupakan bagian dari *house quality* mengenai matriks untuk menetapkan target peningkatan pelayanan dan memberikan urutan prioritas atribut-atribut pada *technical response*. technical matrices terdiri dari:

i. *Absolute Importance*

*Absolute Importance* merupakan penetapan target respon teknis yang akan mendapatkan prioritas perbaikan yang akan diperbaiki lebih dulu ditentukan menggunakan rumus

$$AI(Absolute Importance) = \sum (ILTR(KPH) \times NH)$$

Keterangan:

ILTR : *Importance level* yang berhubungan dengan technical response (VOC customer importance = KPH)

Num = nilai numerik (*numerical value*) *relationship* matriks

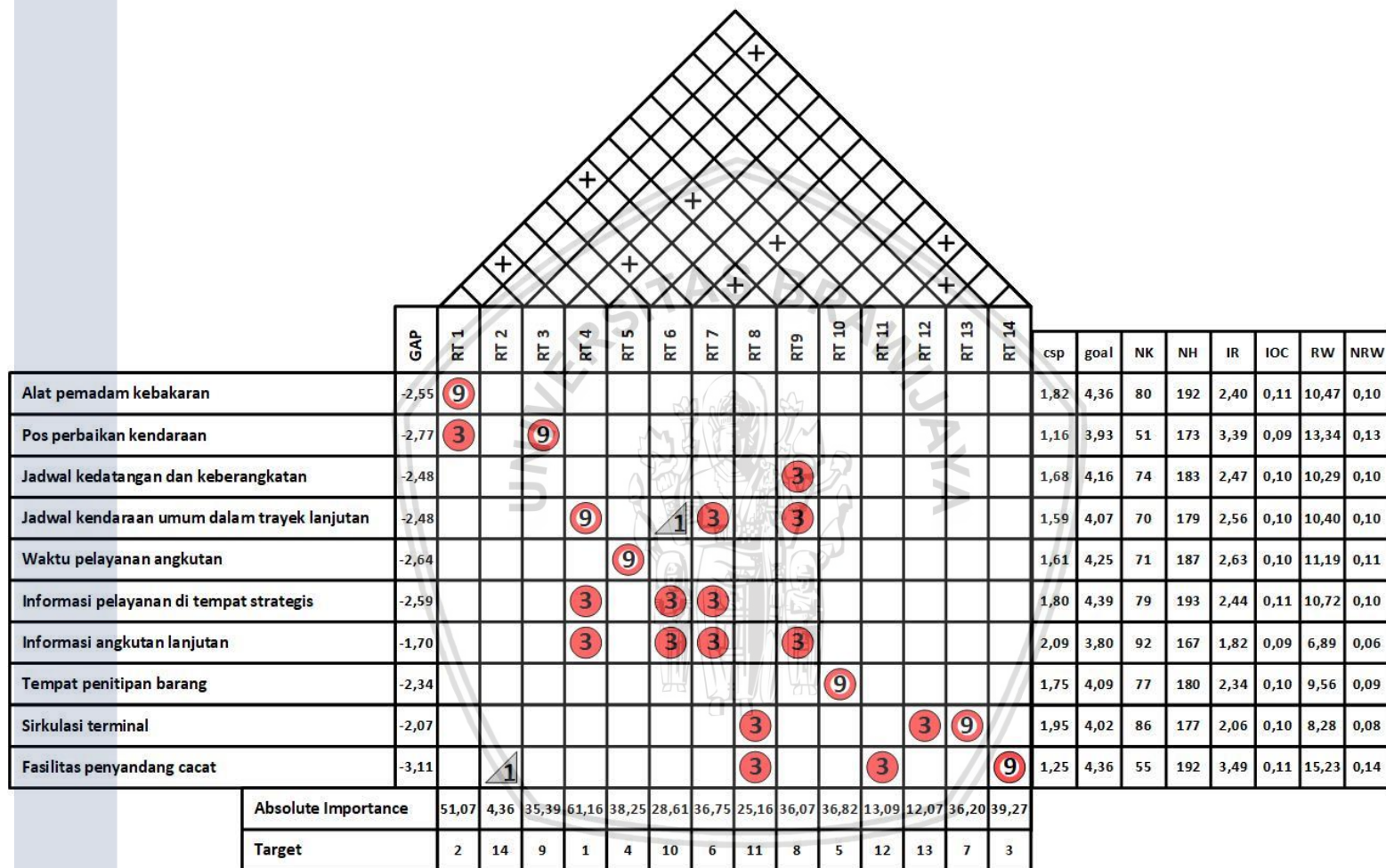
ii. Target *Prioritas*

Prioritas merupakan urutan dari hasil akhir perhitungan *Absolute Importance* yang dilakukan peneliti dengan pengelola teknis

Berikut ini adalah hasil dari *House of quality* yang merupakan hasil dari keterangan dan penjabaran penjelasan pada bagian sebelumnya:







Gambar 4.56 House of Quality Pelayanan Terminal Persepsi Penumpang Angkutan Perkotaan

Hasil pada *House of Quality* yang telah dilakukan dihasilkan nilai *Absolute Importance* yang merupakan nilai kepentingan yang didapatkan nilai hubungan antara aspek yang diprioritaskan dengan respon teknis dan nilai harapan dari penumpang. Prioritas target respon teknis didasarkan pada nilai *Absolute Importance* yang memiliki nilai terbesar hingga terkecil. Berikut ini adalah hasil dari target yang dihasilkan pada *Absolute Importance* :

Tabel 4.105

*Absolute Importance House Quality* Pelayanan Terminal Persepsi Penumpang Angkutan Perkotaan

Respon Teknis	KET	<i>Absolute Importance</i>	Target
Menyediakan informasi dan jadwal kendaraan umum	RT4	61,16	1
Menyediakan alat pemadam kebakaran	RT1	51,07	2
Menyediakan fasilitas difabel	RT14	39,27	3
Mempercepat waktu pelayanan kendaraan umum	RT5	38,25	4
Menyediakan tempat penitipan barang	RT10	36,82	5
Memperbaiki ruang tunggu penumpang	RT7	36,75	6
Memisahkan ruang antar pengguna dan kendaraan	RT13	36,20	7
Menyediakan fasilitas gangguan perjalanan angkutan	RT9	36,07	8
Menyediakan pos perbaikan kendaraan	RT3	35,39	9
Peletakan papan informasi ditempat strategis	RT6	28,61	10
Menyediakan lampu penerangan yang terang	RT8	25,16	11
Menyediakan fasilitas tempat naik turun	RT11	13,09	12
Memperbaiki tempat parkir kendaraan	RT12	12,07	13
Menyediakan Pos Kesehatan	RT2	4,36	14

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Hasil pada *Absolute Importance* HoQ didapatkan target peningkatan yang perlu dilakukan untuk yaitu menyediakan informasi dan jadwal angkutan umum respon teknis 4 yang memiliki nilai 61,16, sedangkan pada target ke-2 pada respon teknis 1 yaitu menyediakan alat pemadam kebakaran. Prioritas yang paling rendah berdasarkan nilai *Absolute Importance* pada pelayanan angkutan perkotaan adalah RT 2 menyediakan pos kesehatan dengan nilai *Absolute Importance* 4,36.

#### 4.10. 4 Analisis Quality Function Deployment (QFD) terhadap Pelayanan Kinerja Pelayanan Angkutan Umum di Terminal Brawijaya

##### A. Hasil QFD Persepsi penumpang AKAP

##### 1. *Voice of Customer*

*Voice of customer* merupakan keinginan pelanggan. Keinginan pelanggan dalam hal ini adalah keinginan pengguna terminal brawijaya terhadap pelayanan yang terdapat di dalam terminal. *Voice costomer* dihasilkan dari atribut yang berada pada kuadran I pada analisis *Importance Performance*

*Analysis* (IPA). Setelah diurutkan atribut-atribut tersebut dibuat GAP antara tingkat kepuasan aktual dan tingkat harapan pengguna. Berikut adalah Gap untuk atribut pelayanan penumpang AKAP Terminal Brawijaya :

Tabel 4.106

*Voice of Customer* Penumpang AKAP

No	<i>Voice of Customer</i>	Tingkat kepuasan Pelanggan	Tingkat Kepentingan Pelanggan	Gap
2	Tanda pengenal bagasi	1,48	4,16	-2,68
5	Tanda pengenal awak kendaraan	1,77	4,21	-2,44
10	Alat pemukul/pemeceah kaca	2,17	4,23	-2,06
12	Fasilitas kesehatan	1,87	4,17	-2,30
14	Pintu darurat	1,31	4,41	-3,10
29	Reclining seat	1,75	4,33	-2,59
37	Headway	1,76	4,25	-2,49

Sumber: Hasil Analisis, 2017

## 2. Matriks perencanaan

Matriks perencanaan untuk membuat *house of quality* meliputi *importance of customer*, *customer satisfaction performance*, *goal*, *improvement ratio*, *row weight*, *normalized row weight*.

### a. *Importance of Customer*

Nilai dari *importance of customer* didapatkan dari *goal* yang dicapai dari rata-rata nilai tingkat harapan dibagi dengan total nilai semua *goal* atau tingkat harapan pada tiap atribut *voice of customer*. salah satu contoh perhitungan *IoC* pada atribut tanda pengenal bagasi atribut (2), diperoleh *goal* sebesar 4,16, sedangkan total keseluruhan dari nilai *goal* adalah 39,55. Perhitungan *Importance ratio* sebagai berikut:

$$IoC = \frac{Goal}{Total\ Goal} = \frac{4,16}{29,77} = 0,14$$

### b. *Customer Satisfaction Performance*

*Customer satisfaction performance* merupakan nilai persepsi penumpang dalam terminal mengenai kepuasan pelayanan fasilitas dalam terminal untuk memenuhi kebutuhan penumpang. Tingkat kepuasan didapat dari nilai rata-rata nilai persepsi penumpang. Berikut adalah *customer satisfaction performance* penumpang AKAP di Terminal Brawijaya:

Tabel 4.107

*Customer Satisfaction Performance* Penumpang AKAP

Atribut pelayanan	<i>Customer satisfaction Performance</i>
Tanda pengenal bagasi	1,48
Tanda pengenal awak kendaraan	1,77

Atribut pelayanan	Customer satisfaction Performance
Alat pemukul/pemeceah kaca	2,17
Fasilitas kesehatan	1,87
Pintu darurat	1,31
Reclining seat	1,75
Headway	1,76

Sumber : Hasil Analisis, 2017

c. *Goal*

*Goal* adalah nilai harapan penumpang Terminal Brawijaya terhadap kinerja pelayanan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan penumpang di Terminal Brawijaya. *Goal* didapatkan dari rata-rata dari nilai harapan. Berikut merupakan nilai *goal* penumpang AKAP di Terminal Brawijaya:

Tabel 4.108

*Goal* Penumpang AKAP

Atribut pelayanan	Goal
Tanda pengendal bagasi	4,16
Tanda pengenalan awak kendaraan	4,21
Alat pemukul/pemeceah kaca	4,23
Fasilitas kesehatan	4,17
Pintu darurat	4,41
Reclining seat	4,33
Headway	4,25

Sumber: Hasil Analisis, 2017

d. *Improvement Ratio*

*Improvement ratio* adalah ukuran dari usaha yang dibutuhkan untuk mengubah tingkat kepuasan penumpang Terminal Brawijaya pada kondisi eksisting terhadap atribut-atribut pelayanan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. *Improvement ratio* didapatkan dari nilai *goal* dibagi dengan customer satisfaction performance. berikut adalah salah satu perhitungan *improvement ratio* pada atribut tanda pengenalan bagasi di Terminal Brawijaya:

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{CSP}} = \frac{4,16}{1,48} = 2,81$$

e. *Raw Weight*

*Raw weight* adalah nilai yang menggambarkan tingkat kepentingan secara keseluruhan pada setiap kebutuhan penumpang di Terminal Brawijaya yang didasarkan nilai kepentingan bagi penumpang dan *improvement ratio*. Berikut adalah salah satu perhitungan *raw weight* pada atribut pelayanan angkutan umum di Terminal Brawijaya:

$$\begin{aligned}
 \text{Raw Weight} &= \text{Tingkat kepentingan} \times \text{Improvement Ratio (IR)} \\
 &= 4,16 \times 2,81 \\
 &= 11,68
 \end{aligned}$$

f. *Normalized Raw Weight*

*Normalized raw weight* adalah *raw weight* yang dinyatakan dalam bentuk persentase atau pecahan antara nol (0) sampai satu (1). Berikut adalah salah satu perhitungan *normalized raw weight* pada atribut tanda pengenalan bagasi pada pelayanan angkutan umum AKAP di Terminal Brawijaya:

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{Raw weight}}{\text{Total Raw Weight}} = \frac{11,68}{75,10} = 0,16$$

Berikut ini adalah hasil perhitungan masing masing bagian pada matriks perencanaan HoQ:

Tabel 4.109  
Rekapitulasi Matriks Perencanaan

NO	CSP	GOAL	NK	NH	IR	IOC	RW	NRW
2	1,48	4,16	129	362	2,81	0,14	11,68	0,16
5	1,77	4,21	154	366	2,38	0,14	10,00	0,13
10	2,17	4,23	189	368	1,95	0,14	8,24	0,11
12	1,87	4,17	163	363	2,23	0,14	9,29	0,12
14	1,31	4,41	114	384	3,37	0,15	14,87	0,20
29	1,75	4,33	152	377	2,48	0,15	10,75	0,14
37	1,76	4,25	153	370	2,42	0,14	10,28	0,14
Total	12,11	29,77			17,62	1,00	75,10	1,00

Sumber : Hasil Analisis, 2017

### 3. Penentuan Respon Teknis (*Technical Response*)

Penentuan respon teknis merupakan salah satu bagian dari isi pada *House of Quality*. Respon teknis adalah jawaban dari *voice of customer* yang ditentukan oleh pihak pengelola dan peneliti. Berikut ini adalah respon teknis dari Angkutan Umum yang terdapat di Terminal Brawijaya Banyuwangi:

Tabel 4.110  
Respon Teknis Penumpang Angkutan AKAP

No	Respon Teknis
1	Menyediakan tanda pengenalan barang bawaan
2	Menyediakan tanda pengenalan awak/kru
3	Menyediakan fasilitas keselamatan
4	Menyediakan fasilitas kotak P3K
5	Mengendalikan kapasitas angkut
6	memperbaiki fasilitas rak bagasi
7	menyediakan pengatur suhu ruangan
8	Memperbaiki waktu antara kendaraan(frekuensi kendaraan)

Sumber : Hasil Analisis, 2017

#### a. Analisis *Relationship*



Analisis *relationship* merupakan analisis yang memberikan penilaian kekuatan hubungan dari respon teknis yang terdapat pada *voice of customer*. Notasi untuk penilaian hubungan antara respon teknis dengan *voice of customer* adalah dengan nilai 0, 1, 3, 9.

b. Korelasi Teknis

Hubungan antara respon teknis dinilai dengan analisis korelasi teknis. Hubungan respon teknis dapat menjadi hubungan positif dan negatif atau tidak terdapat hubungan sama sekali.

c. Technical Matriks

Merupakan bagian dari *house quality* mengenai matriks untuk menetapkan target peningkatan pelayanan dan memberikan urutan prioritas atribut-atribut pada *technical response*. *technical matrices* terdiri dari:

i. *Absolute Importance*

*Absolute Importance* merupakan penetapan target respon teknis yang akan mendapatkan prioritas perbaikan yang akan diperbaiki lebih dulu ditentukan menggunakan rumus

$$AI(Absolute\ Importance) = \sum (ILTR(KPH) \times NH)$$

Keterangan:

ILTR : *Importance level* yang berhubungan dengan *technical response* (VOC customer importance = KPH)

Num = nilai numerik (*numerical value*) *relationship* matriks

ii. Target Prioritas

Prioritas merupakan urutan dari hasil akhir perhitungan *Absolute Importance* yang dilakukan peneliti dengan pengelola teknis.

Berikut ini adalah hasil dari *House of quality* yang merupakan hasil dari keterangan dan penjabaran penjelasan pada bagian sebelumnya:

A triangular grid of 16 squares, arranged in 4 rows. The bottom row contains three squares, each marked with a plus sign (+). The grid is composed of 16 squares in total, with 10 on the left and 6 on the right.

*Gambar 4.57 House of Quality Pelayanan Angkutan AKAP Terminal Brawijaya*

Hasil pada *House of Quality* yang telah dilakukan dihasilkan nilai *Absolute Importance* yang merupakan nilai kepentingan yang didapatkan nilai hubungan antara aspek yang diprioritaskan dengan respon teknis dan nilai harapan dari penumpang. Prioritas target respon teknis didasarkan pada nilai *Absolute Importance* yang memiliki nilai terbesar hingga terkecil. Berikut ini adalah hasil dari target yang dihasilkan pada *Absolute Importance* :

Tabel 4.111

*Absolute Importance House of Quality Angkutan AKAP*

Respon Teknis	KET	<i>Absolute Importance</i>	Target
Menyediakan fasilitas keselamatan	RT3	90,31	1
Memperbaiki waktu antara kendaraan(frekuensi kendaraan)	RT8	38,28	2
Mengendalikan kapasitas angkut	RT5	39,00	3
Menyediakan tanda pengenalan awak/kru	RT2	37,86	4
Menyediakan fasilitas kotak P3K	RT4	37,55	5
Menyediakan tanda pengenalan barang bawaan	RT1	37,45	6
Memperbaiki fasilitas rak bagasi	RT6	13,00	7
Menyediakan pengatur suhu ruangan	RT7	4,33	8

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Hasil pada *Absolute Importance* HoQ didapatkan target peningkatan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan angkutan kota antar provinsi yaitu Respon Teknis 3 (menyediakan peralatan keselamatan) yang memiliki nilai 90,31, sedangkan pada target ke-2 pada respon teknis 2 yaitu memperbaiki waktu antara kendaraan (frekuensi kendaraan). Prioritas yang paling rendah berdasarkan nilai *Absolute Importance* pada pelayanan angkutan antar kota antar provinsi (RT 1) adalah menyediakan pengatur suhu ruangan dengan nilai *Absolute Importance* 4,33.

## B. Hasil QFD Persepsi Penumpang AKDP

### 1. *Voice of Customer*

*Voice of customer* merupakan keinginan pelanggan. Keinginan pelanggan dalam hal ini adalah keinginan pengguna terminal brawijaya terhadap pelayanan yang terdapat di dalam terminal. *Voice costomer* dihasilkan dari atribut yang berada pada kuadran I pada analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Setelah diurutkan atribut-atribut tersebut dibuat GAP antara tingkat kepuasan aktual dan tingkat harapan pengguna. Berikut adalah Gap untuk atribut pelayanan penumpang AKDP Terminal Brawijaya :

Tabel 4.112  
*Voice of Customer* Penumpang AKDP

No	<i>Voice of Customer</i>	Tingkat kepuasan Pelanggan	Tingkat Kepentingan Pelanggan	gap
2	Tanda pengendal bagasi	2,00	4,28	-2,28
5	Tanda pengenalan awak kendaraan	1,75	4,17	-2,42
10	Alat pemukul/pemeceah kaca	1,93	4,68	-2,75
11	Alat pemadam api ringan	2,04	4,70	-2,66
12	Fasilitas kesehatan	2,25	4,51	-2,25
14	Pintu darurat	1,35	4,71	-3,36
18	Kapasitas angkut	2,17	4,20	-2,03
22	Rak bagasi	2,08	4,27	-2,18
27	Pengatur suhu ruangan	1,53	4,63	-3,09
37	Headway	1,84	4,27	-2,43

Sumber : Hasil Analisis, 2017

## 2. Matriks perencanaan

Matriks perencanaan untuk membuat *house of quality* meliputi *importance of customer*, *customer satisfaction performance*, *goal*, *improvement ratio*, *row weight*, *normalized row weight*.

### a. *Importance of Customer*

Nilai dari *importance of customer* didapatkan dari *goal* yang dicapai dari rata-rata nilai tingkat harapan dibagi dengan total nilai semua *goal* atau tingkat harapan pada tiap atribut *voice of customer*. salah satu contoh perhitungan *IoC* pada atribut tanda pengenalan awak kendaraan, diperoleh nilai tingkat kepentingan pelanggan sebesar 4,28, sedangkan total keseluruhan dari nilai *goal* adalah 40,14. Perhitungan *Importance ratio* sebagai berikut:

$$IoC = \frac{Goal}{Total\ Goal} = \frac{4,28}{44,41} = 0,10$$

### b. *Customer Satisfaction Performance*

*Customer satisfaction performance* merupakan nilai persepsi penumpang dalam terminal mengenai kepuasan pelayanan fasilitas dalam terminal untuk memenuhi kebutuhan penumpang. Tingkat kepuasan didapat dari nilai rata-rata nilai persepsi penumpang. Berikut adalah *customer satisfaction performance* penumpang AKAP di Terminal Brawijaya:

Tabel 4.113  
*Customer Satisfaction Performance* Penumpang AKAP

Atribut pelayanan	<i>Customer satisfaction Performance</i>
-------------------	--

Atribut pelayanan	Customer satisfaction Performance
Tanda pengendal bagasi	2,00
Tanda pengenalan awak kendaraan	1,75
Alat pemukul/pemeceah kaca	1,93
Alat pemadam api ringan	2,04
Fasilitas kesehatan	2,25
Pintu darurat	1,35
Kapasitas angkut	2,17
Rak bagasi	2,08
Pengatur suhu ruangan	1,53
Headway	1,84

Sumber : Hasil Analisis, 2017

c. *Goal*

*Goal* adalah nilai harapan penumpang Terminal Brawijaya terhadap kinerja pelayanan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan penumpang di Terminal Brawijaya. *Goal* didapatkan dari rata-rata dari nilai harapan. Berikut merupakan nilai *goal* penumpang AKAP di Terminal Brawijaya:

Tabel 4.114

*Goal* Penumpang AKAP

Atribut pelayanan	Goal
Tanda pengendal bagasi	4,28
Tanda pengenalan awak kendaraan	4,17
Alat pemukul/pemeceah kaca	4,68
Alat pemadam api ringan	4,70
Fasilitas kesehatan	4,51
Pintu darurat	4,71
Kapasitas angkut	4,20
Rak bagasi	4,27
Pengatur suhu ruangan	4,63
Headway	4,27

Sumber: Hasil Analisis, 2017

d. *Improvement Ratio*

*Improvement ratio* adalah ukuran dari usaha yang dibutuhkan untuk mengubah tingkat kepuasan penumpang Terminal Brawijaya pada kondisi eksisting terhadap atribut-atribut pelayanan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. *Improvement ratio* didapatkan dari nilai *goal* dibagi dengan customer satisfaction performance. berikut adalah salah satu perhitungan *improvement ratio* pada atribut penitipan barang di Terminal Brawijaya:

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{CSP}} = \frac{4,28}{2,00} = 2,14$$



e. *Raw Weight*

*Raw weight* adalah nilai yang menggambarkan tingkat kepentingan secara keseluruhan pada setiap kebutuhan penumpang di Terminal Brawijaya yang didasarkan nilai kepentingan bagi penumpang dan *improvement ratio*. Berikut adalah salah satu perhitungan *raw weight* pada atribut pelayanan angkutan umum di Terminal Brawijaya:

$$\begin{aligned}\text{Raw Weight} &= \text{Tingkat Kepentingan} \times \text{Improvement Ratio (IR)} \\ &= 4,22 \times 2,41 \\ &= 9,81\end{aligned}$$

f. *Normalized Raw Weight*

*Normalized raw weight* adalah *raw weight* yang dinyatakan dalam bentuk persentase atau pecahan antara nol (0) sampai satu (1). Berikut adalah salah satu perhitungan *normalized raw weight* pada atribut pelayanan angkutan umum di Terminal Brawijaya:

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{Raw weight}}{\text{Total Raw Weight}} = \frac{9,18}{107,45} = 0,09$$

Berikut ini adalah hasil perhitungan masing masing bagian pada matriks perencanaan HoQ:

Tabel 4.115

Rekapitulasi Matriks Perencanaan

NO	CSP	GOAL	NK	NH	IR	IOC	RW	NRW
2	2,00	4,28	533	1143	2,14	0,10	9,18	0,09
5	1,75	4,17	467	1113	2,38	0,09	9,93	0,09
10	1,93	4,68	515	1249	2,43	0,11	11,35	0,11
11	2,04	4,70	546	1256	2,30	0,11	10,82	0,10
12	2,25	4,51	601	1203	2,00	0,10	9,02	0,08
14	1,35	4,71	361	1257	3,48	0,11	16,39	0,15
18	2,17	4,20	579	1122	1,94	0,09	8,14	0,08
22	2,08	4,27	556	1139	2,05	0,10	8,74	0,08
27	1,53	4,63	409	1235	3,02	0,10	13,97	0,13
37	1,84	4,27	492	1141	2,32	0,10	9,91	0,09
Total	18,95	44,41	5059	11858	24,06	1,00	107,45	1,00

Sumber : Hasil Analisis, 2017

3. Respon Teknis (*Technical Response*)

Penentuan respon teknis merupakan salah satu bagian dari isi pada *House of Quality*. Respon teknis adalah jawaban dari *voice of customer* yang ditentukan oleh pihak pengelola dan peneliti. Berikut ini adalah respon teknis dari Angkutan Umum yang terdapat di Terminal Brawijaya Banyuwangi:

Tabel 4.116  
Respon Teknis Penumpang Angkutan AKDP

No	Respon Teknis
1	Menyediakan tanda pengenalan barang bawaan
2	Menyediakan tanda pengenalan awak/kru
3	Menyediakan fasilitas keselamatan
4	Menyediakan fasilitas kotak P3K
5	Mengendalikan kapasitas angkut
6	memperbaiki fasilitas rak bagasi
7	menyediakan pengatur suhu ruangan
8	Memperbaiki waktu antara kendaraan(frekuensi kendaraan)

Sumber : Hasil Analisis, 2017

a. Analisis *Relationship*

Analisis *relationship* merupakan analisis yang memberikan penilaian kekuatan hubungan dari respon teknis yang terdapat pada *voice of customer*. Notasi untuk penilaian hubungan antara respon teknis dengan *voice of customer* adalah dengan nilai 0, 1, 3, 9.

b. Korelasi Teknis

Hubungan antara respon teknis dinilai dengan analisis korelasi teknis. Hubungan respon teknis dapat menjadi hubungan positif dan negatif atau tidak terdapat hubungan sama sekali.

c. Technical Matriks

Merupakan bagian dari *house quality* mengenai matriks untuk menetapkan target peningkatan pelayanan dan memberikan urutan prioritas atribut-atribut pada *technical response*. technical matrices terdiri dari:

i. *Absolute Importance*

*Absolute Importance* merupakan penetapan target respon teknis yang akan mendapatkan prioritas perbaikan yang akan diperbaiki lebih dulu ditentukan menggunakan rumus

$$AI(Absolute Importance) = \sum (ILTR(KPH) \times NH)$$

Keterangan:

ILTR : *Importance level* yang berhubungan dengan technical response (VOC customer importance = KPH)

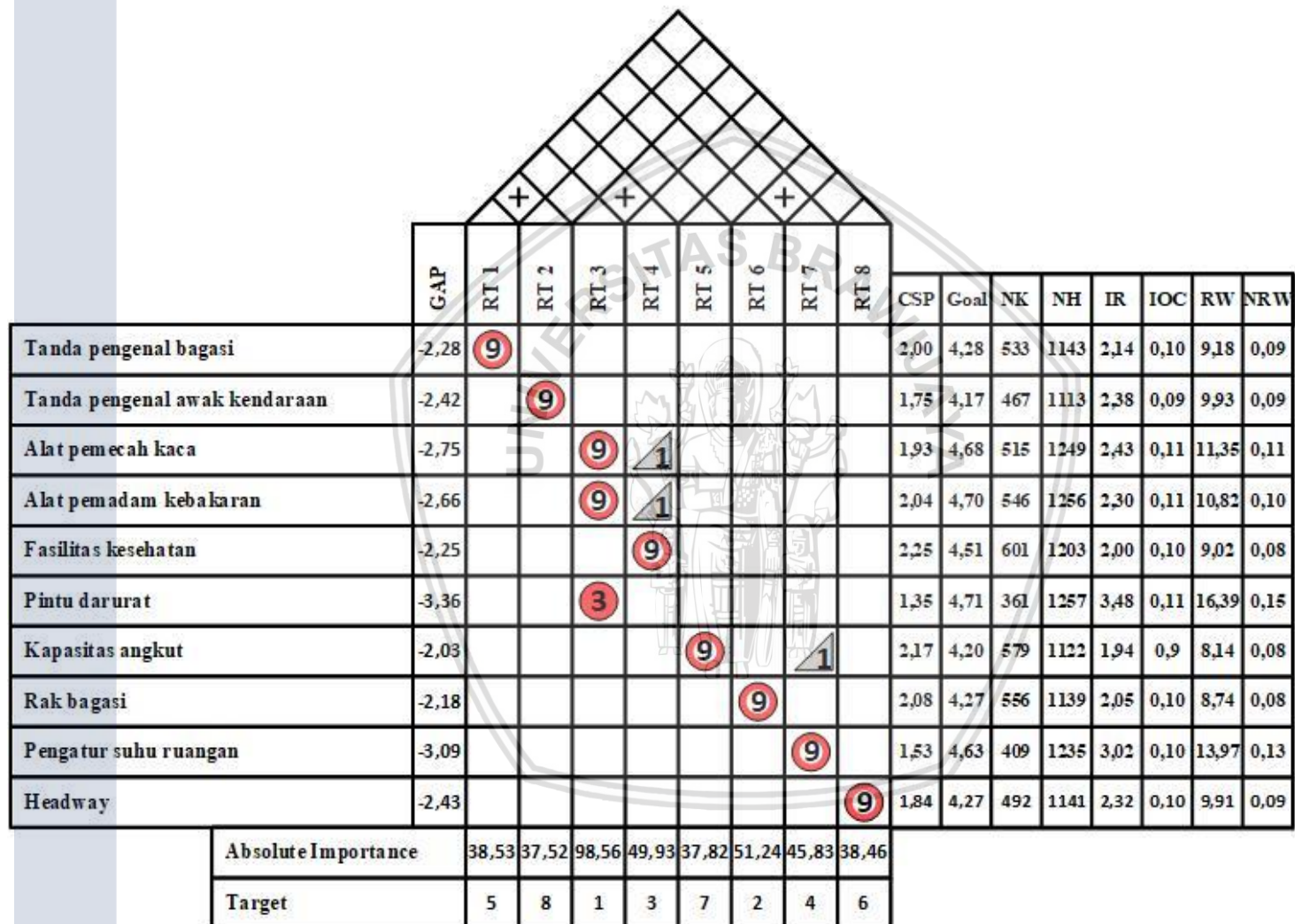
Num = nilai numerik (*numerical value*) *relationship* matriks

ii. Target Prioritas

Prioritas merupakan urutan dari hasil akhir perhitungan *Absolute Importance* yang dilakukan peneliti dengan pengelola teknis.

Berikut ini adalah hasil dari *House of quality* yang merupakan hasil dari keterangan dan penjabaran penjelasan pada bagian sebelumnya:





Gambar 4.58 House of Quality Pelayanan Angkutan AKDP Terminal Brawijaya

Hasil pada *House of Quality* yang telah dilakukan dihasilkan nilai *Absolute Importance* yang merupakan nilai kepentingan yang didapatkan nilai hubungan antara aspek yang diprioritaskan dengan respon teknis dan nilai harapan dari penumpang. Prioritas target respon teknis didasarkan pada nilai *Absolute Importance* yang memiliki nilai terbesar hingga terkecil. Berikut ini adalah hasil dari target yang dihasilkan pada *Absolute Importance* :

Tabel 4.117

*Absolute Importance House of Quality Angkutan AKDP*

Respon Teknis	KET	<i>Absolute Importance</i>	Target
Menyediakan fasilitas keselamatan	RT 3	98,56	1
memperbaiki fasilitas rak bagasi	RT 6	51,24	2
Menyediakan fasilitas kotak P3K	RT 4	49,93	3
menyediakan pengatur suhu ruangan	RT 7	45,83	4
Menyediakan tanda pengenalan barang bawaan	RT 1	38,53	5
Memperbaiki waktu antara kendaraan (frekuensi kendaraan)	RT 8	38,46	6
Mengendalikan kapasitas angkut	RT 5	37,82	7
Menyediakan tanda pengenalan awak/kru	RT 2	37,52	8

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Hasil pada *Absolute Importance* HoQ didapatkan target peningkatan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan angkutan perkotaan yaitu Respon Teknis 3 (menyediakan fasilitas keselamatan) yang memiliki nilai 98,56, sedangkan pada target ke-2 pada respon teknis 6 yaitu menyediakan fasilitas rak bagasi. Prioritas yang paling rendah berdasarkan nilai *Absolute Importance* pada pelayanan angkutan antar kota dalam provinsi adalah menyediakan tanda pengenalan awak/kru (RT2) dengan nilai *Absolute Importance* 37,52.

### C. Hasil QFD Persepsi Penumpang AK

#### 1. *Voice of Customer*

*Voice of customer* merupakan keinginan pelanggan. Keinginan pelanggan dalam hal ini adalah keinginan pengguna terminal brawijaya terhadap pelayanan yang terdapat di dalam terminal. *Voice costomer* dihasilkan dari atribut yang berada pada kuadran I pada analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Setelah diurutkan atribut-atribut tersebut dibuat GAP antara tingkat kepuasan aktual dan tingkat harapan pengguna. Berikut adalah Gap untuk atribut pelayanan penumpang AK Terminal Brawijaya :



Tabel 4.118

*Voice of Customer* Penumpang Angkutan Perkotaan

NO	<i>Voice of Customer</i>	Tingkat kepuasan Pelanggan	Tingkat Kepentingan Pelanggan	Gap
2	Identitas awak kendaraan	1,25	4,02	-2,77
9	Peralatan Keselamatan	1,27	4,02	-2,75
10	Fasilitas Kesehatan	1,30	4,07	-2,77
14	Fasilitas pengatur suhu ruangan	1,84	4,07	-2,23
17	Informasi pelayanan	1,61	4,11	-2,50
18	Waktu berhenti di halte	1,84	4,07	-2,23
19	<i>Headway</i>	1,66	4,16	-2,50

Sumber : Hasil Analisis, 2017

## 2. Matriks perencanaan

Matriks perencanaan untuk membuat *house of quality* meliputi *importance of customer*, *customer satisfaction performance*, *goal*, *improvement ratio*, *row weight*, *normalized row weight*.

a. *Importance of Customer*

Nilai dari *importance of customer* didapatkan dari *goal* yang dicapai dari rata-rata nilai tingkat harapan dibagi dengan total nilai semua *goal* atau tingkat harapan pada tiap atribut *voice of customer*. salah satu contoh perhitungan *IoC* pada atribut identitas awak kendaraan pada Angkutan Kota, diperoleh *goal* sebesar 4,16, sedangkan total keseluruhan dari nilai *goal* adalah 39,55. Perhitungan *Importance ratio* sebagai berikut:

$$IoC = \frac{Goal}{Total Goal} = \frac{4,02}{28,52} = 0,14$$

b. *Customer Satisfaction Performance*

*Customer satisfaction performance* merupakan nilai persepsi penumpang dalam terminal mengenai kepuasan pelayanan fasilitas dalam terminal untuk memenuhi kebutuhan penumpang. Tingkat kepuasan didapat dari nilai rata-rata nilai persepsi penumpang. Berikut adalah *customer satisfaction performance* penumpang AKAP di Terminal Brawijaya:

Tabel 4.119

*Customer Satisfaction Performance* Penumpang AKAP

Atribut pelayanan	<i>Customer Satisfaction Performance</i>
Identitas awak kendaraan	1,25
Peralatan Keselamatan	1,27
Fasilitas Kesehatan	1,30
Fasilitas pengatur suhu ruangan	1,84
Informasi pelayanan	1,61

Atribut pelayanan	Customer Satisfaction Performance
Waktu berhenti di halte	1,84
Headway	1,66

Sumber : Hasil Analisis, 2017

c. *Goal*

*Goal* adalah nilai harapan penumpang Terminal Brawijaya terhadap kinerja pelayanan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan penumpang di Terminal Brawijaya. *Goal* didapatkan dari rata-rata dari nilai harapan. Berikut merupakan nilai *goal* penumpang AKAP di Terminal Brawijaya:

Tabel 4.120

*Goal* Penumpang AK

Atribut pelayanan	Goal
Identitas awak kendaraan	4,02
Peralatan Keselamatan	4,02
Fasilitas Kesehatan	4,07
Fasilitas pengatur suhu ruangan	4,07
Informasi pelayanan	4,11
Waktu berhenti di halte	4,07
Headway	4,16

Sumber: Hasil Analisis, 2017

d. *Improvement Ratio*

*Improvement ratio* adalah ukuran dari usaha yang dibutuhkan untuk mengubah tingkat kepuasan penumpang Terminal Brawijaya pada kondisi eksisting terhadap atribut-atribut pelayanan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. *Improvement ratio* didapatkan dari nilai *goal* dibagi dengan customer satisfaction performance. berikut adalah salah satu perhitungan *improvement ratio* pada atribut penitipan barang di Terminal Brawijaya:

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{CSP}} = \frac{4,02}{1,25} = 3,22$$

e. *Raw Weight*

*Raw weight* adalah nilai yang menggambarkan tingkat kepentingan secara keseluruhan pada setiap kebutuhan penumpang di Terminal Brawijaya yang didasarkan nilai kepentingan bagi penumpang dan *improvement ratio*. Berikut adalah salah satu perhitungan *raw weight* pada atribut pelayanan angkutan umum di Terminal Brawijaya:

$$\begin{aligned} \text{Raw Weight} &= \text{Tingkat Kepentingan} / \text{goal} \times \text{Improvement Ratio (IR)} \\ &= 4,02 \times 3,22 \\ &= 12,95 \end{aligned}$$

f. *Normalized Raw Weight*

*Normalized raw weight* adalah *raw weight* yang dinyatakan dalam bentuk persentase atau pecahan antara nol (0) sampai satu (1). Berikut adalah salah satu perhitungan *normalized raw weight* pada atribut pelayanan angkutan umum di Terminal Brawijaya:

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{Raw weight}}{\text{Total Raw Weight}} = \frac{12,95}{77,33} = 0,17$$

Berikut ini adalah hasil perhitungan masing masing bagian pada matriks perencanaan HoQ:

Tabel 4.121

Rekapitulasi Matriks Perencanaan

NO	CSP	GOAL	NK	NH	IR	IOC	RW	NRW
2	1,25	4,02	55	177	3,22	0,14	12,95	0,17
9	1,27	4,02	56	177	3,16	0,14	12,71	0,16
10	1,30	4,07	57	179	3,14	0,14	12,78	0,17
14	1,84	4,07	81	179	2,21	0,14	8,99	0,12
17	1,61	4,11	71	181	2,55	0,14	10,49	0,14
18	1,84	4,07	81	179	2,21	0,14	8,99	0,12
19	1,66	4,16	73	183	2,51	0,15	10,43	0,13
Total	10,77	28,52	474	1255	19,00	1,00	77,33	1,00

Sumber : Hasil Analisis 2017

3. Respon Teknis (*Technical Response*)

Penentuan respon teknis merupakan salah satu bagian dari isi pada *House of Quality*. Respon teknis adalah jawaban dari *voice of customer* yang ditentukan oleh pihak pengelola dan peneliti. Berikut ini adalah respon teknis dari Angkutan Umum yang terdapat di Terminal Brawijaya Banyuwangi:

Tabel 4.122

Respon Teknis Penumpang Angkutan Perkotaan

No	Respon Teknis
1	Menyediakan tanda pengenalan awak/kru
2	Menyediakan peralatan keselamatan
3	Menyediakan fasilitas kotak P3K
4	Menyediakan pengatur suhu ruangan
5	Mempercepat waktu berhenti
6	Menyediakan stiker/informasi tarif, sms gangguan keamanan pada angkutan

Sumber : Hasil Analisis, 2017

a. Analisis *Relationship*

Analisis *relationship* merupakan analisis yang memberikan penilaian kekuatan hubungan dari respon teknis yang terdapat pada *voice of*

*customer*. Notasi untuk penilaian hubungan antara respon teknis dengan *voice of customer* adalah dengan nilai 0, 1, 3, 9.

b. Korelasi Teknis

Hubungan antara respon teknis dinilai dengan analisis korelasi teknis. Hubungan respon teknis dapat menjadi hubungan positif dan negatif atau tidak terdapat hubungan sama sekali.

c. Technical Matriks

Merupakan bagian dari *house quality* mengenai matriks untuk menetapkan target peningkatan pelayanan dan memberikan urutan prioritas atribut-atribut pada *technical response*. *technical matrices* terdiri dari:

i. *Absolute Importance*

*Absolute Importance* merupakan penetapan target respon teknis yang akan mendapatkan prioritas perbaikan yang akan diperbaiki lebih dulu ditentukan menggunakan rumus

$$AI(Absolute Importance) = \sum (ILTR(KPH) \times NH)$$

Keterangan:

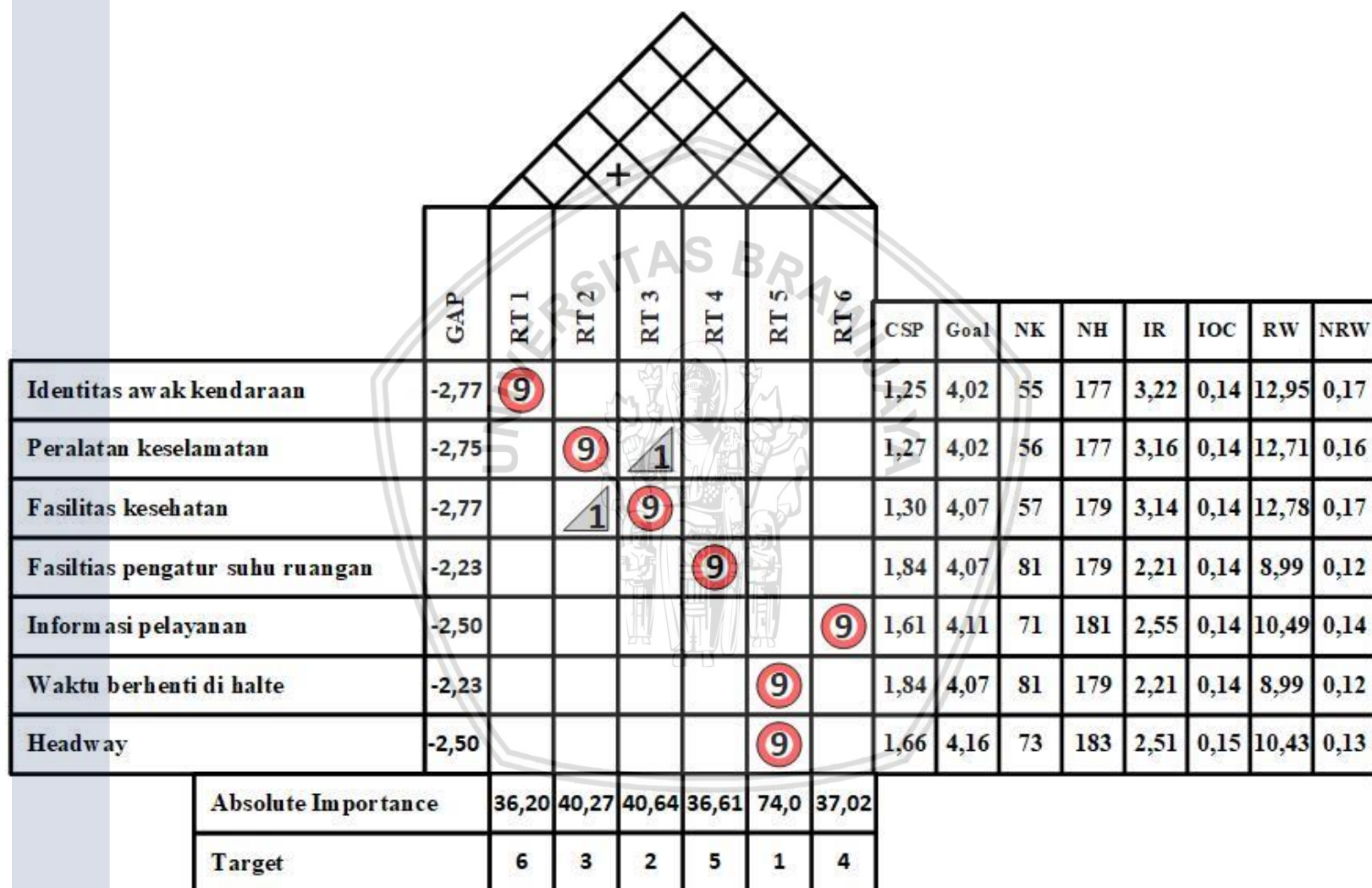
ILTR : Importance level yang berhubungan dengan *technical response* (VOC customer importance = KPH)

Num = nilai numerik (*numerical value*) *relationship* matriks

ii. Target Prioritas

Prioritas merupakan urutan dari hasil akhir perhitungan *Absolute Importance* yang dilakukan peneliti dengan pengelola teknis.

Berikut ini adalah hasil dari *House of quality* yang merupakan hasil dari keterangan dan penjabaran penjelasan pada bagian sebelumnya:



Gambar 4.59 House of Quality Pelayanan Angkutan Umum Terminal Brawijaya



Hasil pada *House of Quality* yang telah dilakukan dihasilkan nilai *Absolute Importance* yang merupakan nilai kepentingan yang didapatkan nilai hubungan antara aspek yang diprioritaskan dengan respon teknis dan nilai harapan dari penumpang. Prioritas target respon teknis didasarkan pada nilai *Absolute Importance* yang memiliki nilai terbesar hingga terkecil. Berikut ini adalah hasil dari target yang dihasilkan pada *Absolute Importance* :

Tabel 4.123

*Absolute Importance House of Quality Angkutan Perkotaan*

Respon Teknis	KET	<i>Absolute Importance</i>	Target
Mempercepat waktu berhenti	RT5	74,05	1
Menyediakan fasilitas kotak P3K	RT3	40,64	2
Menyediakan peralatan keselamatan	RT2	40,27	3
Menyediakan stiker/informasi tarif, sms gangguan keamanan pada angkutan	RT6	37,02	4
menyediakan pengatur suhu ruangan	RT4	36,61	5
Menyediakan tanda pengenalan awak/kru	RT1	36,20	6

Sumber : Hasil Analisis, 2017

Hasil pada *Absolute Importance* HoQ didapatkan target peningkatan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan angkutan perkotaan yaitu Respon Teknis 5 (mempercepat waktu berhenti) yang memiliki nilai 74,05, sedangkan pada target ke-2 pada respon teknis 3 yaitu menyediakan fasilitas kesehatan kotak P3K. Prioritas yang paling rendah berdasarkan nilai *Absolute Importance* pada pelayanan angkutan perkotaan adalah menyediakan tanda pengenalan awak/kru angkutan.

#### 4.11 Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan

##### 4.11.1 Arahan Peningkatan Kinerja Operasional Pelayanan Terminal dan Angkutan Umum dalam Terminal

Kinerja operasional terminal menghasilkan nilai yang dibandingkan dengan kesesuaian standar sehingga diketahui nilai kesesuaian. Kinerja operasional yang diukur pada Terminal Brawijaya diantaranya adalah kinerja fasilitas utama dan penunjang, sirkulasi terminal, *headway*, *loadfactor* dan waktu antrean pelayanan angkutan. Hasil dari analisis kinerja operasional Terminal Brawijaya yang telah dilakukan peneliti menghasilkan nilai yang dibandingkan dengan standar sehingga dapat disimpulkan sesuai dan ketidaksesuaian kondisi eksisting dengan ketentuan yang ditetapkan berdasarkan peraturan dan ketentuan ahli.

Hasil dari analisis evaluatif kinerja operasional terminal pada tahap selanjutnya masuk kepada proses analisis kinerja pelayanan untuk mengidentifikasi atribut-atribut

pelayanan prioritas penanganan perbaikan. Pada proses untuk mendapatkan atribut prioritas pelayanan peneliti menggunakan Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*), dihasilkan atribut-atribut prioritas pada kuadran I (*concentrate here*). Hasil kinerja operasional berdasarkan standar dan indikator kinerja operasional terminal dan kinerja pelayanan terminal yang didasarkan pada hasil atribut prioritas peningkatan pelayanan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan bagian dari analisis QFD pada tahap pengumpulan suara *customer* atau pelanggan (*Voice of Customer*). Setelah mendapatkan atribut prioritas perbaikan pada masing-masing analisis pelayanan terminal dan pelayanan angkutan yang berdasarkan persepsi pengguna, untuk mengetahui arahan peningkatan dilakukan analisis perencanaan pada metode QFD (*Quality Function Deployment*). Analisis QFD pada tahap perencanaan yang dilakukan didapatkan hasil arahan perencanaan peningkatan pelayanan pada matriks perencanaan *Absolute Importance*. Nilai pada *Absolute importance* menghasilkan urutan prioritas penanganan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kinerja operasional terminal dan angkutan umum di Terminal Brawijaya. Berikut ini adalah rekapitulasi rekomendasi perbaikan respon teknis Terminal:

Tabel 4.124

Rekapitulasi Arahan Perbaikan Respon Teknis Terminal

Pelayanan Terminal	Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Terminal		
	AKAP	AKDP	Angkutan Perkotaan
1. Menyediakan informasi dan jadwal kendaraan umum	1. Menyediakan informasi dan jadwal kendaraan umum	1. Menyediakan informasi dan jadwal kendaraan umum	1. Menyediakan informasi dan jadwal kendaraan umum
2. Memperbaiki ruang tunggu penumpang	2. Memperbaiki ruang tunggu penumpang	2. Memperbaiki ruang tunggu penumpang	2. Menyediakan alat pemadam kebakaran
3. Menyediakan alat pemadam kebakaran	3. Memisahkan ruang antar pengguna dan kendaraan	3. Menyediakan fasilitas difabel	3. Menyediakan fasilitas difabel
4. Menyediakan fasilitas difabel	4. Menyediakan lampu penerangan yang terang	4. Menyediakan fasilitas difabel	4. Mempercepat waktu pelayanan kendaraan umum
5. Menyediakan fasilitas tempat naik turun	5. Menyediakan Pos Kesehatan	5. Menyediakan alat pemadam kebakaran	5. Menyediakan tempat penitipan barang
6. Peletakan papan informasi ditempat strategis	6. Menyediakan fasilitas gangguan perjalanan angkutan	6. Menyediakan fasilitas gangguan perjalanan angkutan	6. Memperbaiki ruang tunggu penumpang
7. Menyediakan lampu penerangan yang terang	7. Peletakan papan informasi ditempat strategis	7. Menyediakan fasilitas gangguan perjalanan angkutan	7. Memisahkan ruang antar pengguna dan kendaraan
8. Menyediakan fasilitas gangguan perjalanan angkutan	8. Menyediakan fasilitas tempat naik turun	8. Menyediakan fasilitas gangguan perjalanan angkutan	8. Menyediakan fasilitas gangguan perjalanan angkutan
9. Menyediakan tempat penitipan barang	9. Memperbaiki tempat parkir kendaraan	9. Menyediakan fasilitas gangguan perjalanan angkutan	9. Menyediakan pos perbaikan kendaraan
10. Memisahkan ruang antar pengguna dan kendaraan	10. Menyediakan tempat penitipan barang	10. Menyediakan fasilitas gangguan perjalanan angkutan	10. Peletakan papan informasi ditempat strategis
11. Memperbaiki tempat parkir kendaraan		11. Menyediakan lampu penerangan yang terang	11. Menyediakan lampu penerangan yang terang

Pelayanan Terminal	Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Terminal		
	AKAP	AKDP	Angkutan Perkotaan
	12. Mempercepat waktu pelayanan kendaraan umum	13. Mempercepat waktu pelayanan kendaraan umum	12. Menyediakan fasilitas tempat naik turun
	13. Menyediakan pos perbaikan kendaraan	14. Menyediakan pos perbaikan kendaraan	13. Memperbaiki tempat parkir kendaraan
	14. Menyediakan Pos Kesehatan		14. Menyediakan Pos Kesehatan

Sumber : Hasil Rencana, 2017

Arahan merupakan hasil respon teknis yang merupakan jawaban dari atribut-atribut prioritas dalam meningkatkan pelayanan. Berikut ini adalah arahan dari respon teknis pada peningkatan pelayanan Terminal Brawijaya:

1. Menyediakan alat pemadam kebakaran

Alat pemadam kebakaran berupa tabung APAR yang disediakan pada tempat yang rawan terhadap kebakaran misalnya ruang tunggu, pos perbaikan kendaraan dan ruang keberangkatan angkutan bus. Penyediaan APAR begitu sangat dibutuhkan apabila terjadi suatu kejadian yang tidak terduga di dalam terminal. Berdasarkan hasil analisis karakteristik pengguna terminal sebanyak lebih dari 50% adalah pengguna berjenis laki-laki dan berusia produktif. Adanya fasilitas APAR akan sangat mempercepat apabila terjadi kejadian diluar dugaan di dalam terminal yang membutuhkan bantuan dan pergerakan cepat.

2. Menyediakan pos kesehatan

Penyediaan pos kesehatan bagi penumpang atau pengguna yang dalam kondisi kurang baik dalam melakukan perjalanan menggunakan angkutan umum dan orang lanjut usia dan ibu hamil. Pos kesehatan berfungsi untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada manula (manusia usia lanjut), orang sakit dan ibu hamil. Berdasarkan hasil analisis karakteristik pengguna terminal lebih dari 30% pengguna adalah perempuan serta 12% pengguna terdapat pada usia 46 – 50 > tahun. Dengan adanya pos kesehatan yang dilengkapi dengan tenaga medis dan peralatan yang optimal dapat memberikan pelayanan kepada semua pengguna khususnya juga untuk pengguna manula, difabel serta ibu hamil.

3. Menyediakan pos perbaikan kendaraan

Pos perbaikan bagi angkutan umum yang menyediakan peralatan lengkap dan berstandar sehingga angkutan umum dalam melakukan perjalanan lebih siap dan layak.

4. Menyediakan informasi dan jadwal kendaraan umum

Informasi dan jadwal kendaraan umum yang lengkap memudahkan penumpang yang transit maupun penumpang yang memulai perjalanan maupun mengakhiri perjalanan. Informasi dan jadwal kendaraan umum juga mencakup moda angkutan lanjutan disertai jadwal yang teratur. Informasi dan jadwal angkutan kendaraan umum penting untuk memberikan kepastian jadwal dan posisi angkutan umum sehingga pengguna dapat dijamin suatu kepastian kedatangan dan keberangkatan angkutan umum. Berdasarkan hasil dari analisis karakteristik pengguna terminal diantaranya adalah pekerjaan pengguna, lebih dari 50% pengguna Terminal Brawijaya adalah pengguna yang memiliki pekerjaan sebagai wirausaha dan karyawan. Kepastian jadwal dengan lengkapnya informasi yang diberikan oleh pengelola terminal akan membuat pengguna dapat menentukan jadwal dan mengetahui kepastian keberangkatan karena wirausaha dan karyawan yang berangkat dari Terminal Brawijaya dapat mengetahui estimasi perjalanan dan kedatangan di tempat kerja.

5. Mempercepat waktu pelayanan kendaraan umum  
Mengatur jadwal sehingga waktu antar kendaraan pada pelayanan angkutan umum di dalam terminal tidak terlalu lama. Waktu pelayanan yang teratur dan jadwal yang sesuai membuat kepastian keberangkatan angkutan umum.
6. Peletakan papan informasi ditempat strategi  
Penempatan papan informasi di tempat yang sering di jumpai oleh penumpang seperti di ruang tunggu. Informasi yang disediakan seperti informasi dan jadwal kendaraan umum, serta fasilitas gangguan perjalanan angkutan umum di jalan.
7. Memperbaiki ruang tunggu penumpang  
Ruang tunggu yang cukup untuk menampung penumpang yang menunggu angkutan umum berangkat dan nyaman disertai dengan tempat duduk yang layak.
8. Menyediakan lampu penerangan yang terang  
Lampu penerangan yang cukup yang ditempatkan pada tempat gelap dan sering diwati oleh angkutan umum saat bermanuver di dalam terminal dan ruang sirkulasi kendaraan. Selain itu penempatan penerangan pada tempat yang sering menjadi tempat berkumpul pengunjung terminal seperti ruang tunggu, musholla, kios/warung sehingga tidak terjadi tindak kejahatan yang dialami pengunjung terminal.
9. Menyediakan fasilitas gangguan perjalanan angkutan

Fasilitas gangguan perjalanan yaitu berupa papan informasi elektronik maupun informasi dari pos informasi melalui pengeras suara sehingga penumpang yang menunggu angkutan pada ruang tunggu maupun pada lokasi terminal dapat mengetahui angkutan umum yang menjadi moda pada trayek tujuan terjadi gangguan dalam perjalanan dan memiliki kepastian kapan angkutan datang dan berangkat dari terminal.

10. Menyediakan tempat penitipan barang

Tempat penitipan barang berupa lemari ataupun tempat yang dijaga yang dijaga oleh petugas ditempat yang rawan penumpang kehilangan atau ketinggalan barang seperti di ruang tunggu maupun musholla atau tempat peribadatan. Penyediaan tempat penitipan barang berguna untuk menghindarkan kehilangan barang di dalam terminal. Hal tersebut dapat dilihat dari karakteristik pengguna terminal pada maksud perjalanan pengguna memiliki persentasi besar pada perjalanan rekreasi 14% serta kunjungan sosial 22%.

11. Menyediakan fasilitas tempat naik/turun

Fasilitas tempat naik dan turun berupa ramp sehingga penumpang tidak kesulitan untuk naik angkutan umum seperti bus yang memiliki lantai yang tinggi sekaligus memudahkan lansia dan penyandang cacat untuk bisa naik angkutan umum. Penyediaan fasilitas tempat naik/turun di dalam terminal perlu diberikan kepada pengguna karena dari hasil analisis karakteristik pengguna diketahui 8% pengguna atau 33 pengguna minimal dalam sehari terdapat pengguna yang berusia lebih dari 50 tahun. Kemudahan dengan adanya fasilitas tempat naik/turun ke angkutan juga memudahkan pengguna angkutan umum perempuan di Terminal Brawijaya sebesar 36%.

12. Memperbaiki tempat parkir kendaraan

Tempat parkir kendaraan dengan luasan sesuai dengan kebutuhan sehingga tidak bercampur dengan ruang kedatangan dan keberangkatan angkutan perkotaan maupun pengelola terminal.

13. Memisahkan ruang antar pengguna dan kendaraan

Pemisahan ruang atau sirkulasi untuk masing-masing pengguna dan kendaraan diperlukan supaya tidak terjadi persilangan atau pertemuan yang mengakibatkan hambatan dalam sirkulasi pada terminal.





14. Menyediakan fasilitas difabel








Penyediaan fasilitas difabel seperti kursi roda sehingga memudahkan pengguna terminal yang akan naik angkutan umum. Fasilitas difabel dapat diperuntukkan manula maupun orang sakit di dalam Terminal Brawijaya. Fasilitas difabel perlu disediakan untuk melayani pengguna terminal yang sejumlah 4% pengguna diatas 50 tahun.

Tabel 4.125

## Arahan Perbaikan Terminal Brawijaya

No	Arahan pengembangan	Keterangan	Gambar
1.	Menyediakan alat pemadam kebakaran	APAR ditempatkan orang berkumpul (ruang tunggu), ruang perkantoran, ruang bengkel, tempat berkumpulnya kendaraan umum (parkir, selasar kedatangan dan keberangkatan)	
2.	Menyediakan Pos Kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pos kesehatan dan petugas ditempatkan. Luas 30 m<sup>2</sup>.</li> <li>• ditunjang ruang/tempat berbaring per orang 1,75 m<sup>2</sup></li> </ul>	
3.	Menyediakan pos perbaikan kendaraan	Bengkel atau pos perbaikan dengan luas 600m <sup>2</sup>	
4.	Menyediakan informasi dan jadwal kendaraan umum	Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan serta keterangan yang menyertai tarif angkutan di perjalanan dan realisasi jadwal yang tertulis	
5.	Mempercepat waktu pelayanan kendaraan umum	Memperpendek waktu pelayanan angkutan di dalam terminal menjadi 10-20	

No	Arahan pengembangan	Keterangan	Gambar
		menit.	
6.	Peletakan papan informasi ditempat strategis	Papan informasi berupa info tarif, siteplan ruang, informasi gangguan perjalanan, ditempatkan di ruang tunggu.	
7.	Memperbaiki ruang tunggu penumpang	Perbaikan ruang tunggu luas 170 m <sup>2</sup> . Penambahan kursi ruang tunggu sebanyak 60 kursi.	
8.	Menyediakan lampu penerangan yang terang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lampu penerangan yang disediakan di tempat-tempat berkumpulnya pengunjung dan pengguna seperti di ruang tunggu,</li> <li>• Minimal 95% sesuai standar teknis dan operasional.</li> </ul>	
9.	Menyediakan fasilitas gangguan perjalanan angkutan	Papan informasi berupa tulisan elektronik yang memberitahukan gangguan perjalanan angkutan dengan aktual, suara yang disiarkan dari ruang informasi untuk memberitahukan kondisi terkini angkutan.	
10.	Menyediakan tempat penitipan barang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rak atau pos penitipan barang yang dijaga oleh pengelola dan terdapat nomer peminjaman ruang.</li> <li>• Ditempatkan di area</li> </ul>	

No	Arahan pengembangan	Keterangan	Gambar
		kedatangan angkutan umum, luas minimum per prang $0,875 \times 0,875 = 0,766 \text{ m}^2$ .	
11.	Menyediakan fasilitas tempat naik turun	Fasilitas berupa ramp landai ataupun sejenisnya untuk mempermudah naik turun penumpang terhadap lantai bus	
12.	Memperbaiki tempat parkir kendaraan	Pengaspalan dan membedakan ruang parkir sesuai dengan angkutan dengan luas masing-masing: <ul style="list-style-type: none"> <li>• AKDP 2095 <math>\text{m}^2</math></li> <li>• AK 170 <math>\text{m}^2</math></li> </ul>	
13.	Memisahkan ruang antar pengguna dan kendaraan	Pemisahan ruang sesuai dengan pengguna dan kendaraan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marka lalu lintas dengan panjang total garis 264 m</li> <li>• Separator pagar portabel dengan tinggi 1 meter dan panjang total 517 m.</li> </ul>	
14.	Menyediakan fasilitas difabel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kursi roda atau tongkat untuk memudahkan pengguna yang membutuhkan .</li> <li>• Penyediaan kemiringan ramp untuk akses penyandang cacat, wanita</li> </ul>	

No	Arahan pengembangan	Keterangan	Gambar
		hamil, manula, balita dan anak-anak maksimum 20%.	

Sumber: Hasil Rencana, 2017

Analisis QFD pada pelayanan angkutan umum di dalam terminal menghasilkan respon teknis yang merupakan jawaban dari kebutuhan penumpang kepada moda angkutan umum untuk perbaikan kinerja pelayanan. Berikut ini adalah hasil rekapitulasi rekomendasi perbaikan kinerja pelayanan angkutan umum di Terminal Brawijaya:

Tabel 4.126

Arahan Perbaikan Respon Teknis Angkutan Umum di Terminal Brawijaya

Pelayanan Angkutan Umum	Rekomendasi Peningkatan pelayanan Angkutan		
	AKAP	AKDP	Angkutan Perkotaan
	1. Menyediakan fasilitas keselamatan	1. Menyediakan fasilitas keselamatan	1. Mempercepat waktu berhenti
	2. Memperbaiki waktu antara kendaraan(frekuensi kendaraan)	2. Memperbaiki fasilitas rak bagasi	2. Menyediakan fasilitas kotak P3K
	3. Mengendalikan kapasitas angkut	3. Menyediakan fasilitas kotak P3K	3. Menyediakan peralatan keselamatan
	4. Menyediakan tanda pengenalan awak/kru	4. Menyediakan pengatur suhu ruangan	4. Menyediakan stiker/informasi tarif, sms gangguan keamanan pada angkutan
	5. Menyediakan fasilitas kotak P3K	5. Menyediakan tanda pengenalan barang bawaan	5. Menyediakan pengatur suhu ruangan
	6. Menyediakan tanda pengenalan barang bawaan	6. Memperbaiki waktu antara kendaraan(frekuensi kendaraan)	6. Menyediakan tanda pengenalan awak/kru
	7. Memperbaiki fasilitas rak bagasi	7. mengendalikan kapasitas angkut	
	8. Menyediakan pengatur suhu ruangan	8. Menyediakan tanda pengenalan awak/kru	

Sumber : Hasil Rencana, 2017

Rekapitulasi arahan merupakan hasil respon teknis yang merupakan jawaban dari atribut-atribut prioritas dalam meningkatkan pelayanan yang sebelumnya didapatkan dari *voice of customer* yang merupakan bagian dari atribut-atribut prioritas penanganan. Berikut ini adalah arahan dari respon teknis pada peningkatan pelayanan angkutan umum AKAP, AKDP dan AK di Terminal Brawijaya:

Arahan berdasarkan respon teknis peningkatan pelayanan AKAP di Terminal Brawijaya:

1. Menyediakan fasilitas keselamatan

Melengkapi fasilitas keselamatan seperti APAR (alat pemadam kebakaran), palu pemecah kaca dan pintu darurat ketika terjadi kejadian yang tidak diinginkan

demi keselamatan penumpang dalam angkutan. Fasilitas keselamatan dilengkapi dengan informasi cara penggunaan atau petunjuk yang jelas di dalam angkutan.

2. Memperbaiki waktu antara kendaraan(frekuensi kendaraan)

Kendaraan umum yang sering ngetem di halte atau tempat pemberhentian sehingga membuat jarak antar angkutan berjauhan dan tidak menentu. Sehingga perlunya memperbaiki waktu antara kendaraan supaya penumpang tidak terlalu lama menunggu angkutan.

3. Mengendalikan kapasitas angkut

Kapasitas angkut tidak melebihi kapasitas maksimum angkutan umum sehingga penumpang merasa nyaman. Kursi penumpang juga dapat diatur dan busa yang nyaman untuk kenyamanan penumpang.

4. Menyediakan tanda pengenalan awak/kru

Tanda pengenalan awak yang berguna untuk mengetahui kru bus atau bukan sehingga mengurangi tindakan penipuan di dalam angkutan umum. Tanda pengenalan dapat berupa nametag dan seragam yang dipakai oleh kru angkutan bus.

5. Menyediakan fasilitas kotak P3K

Fasilitas kesehatan berupa P3K apabila terjadi kecelakaan atau kejadian yang tidak diinginkan dalam perjalanan di angkutan bus

6. Menyediakan tanda pengenalan barang bawaan

Tanda pengenalan yang ditempelkan pada barang bawaan yang muatannya tidak muat atau tidak cukup di taruh pada bagasi dalam sehingga barang bawaan yang cukup besar dapat dimasukkan pada bagasi bawah kendaraan angkutan umum bus untuk menghindari tertukar maupun hilang.

7. Memperbaiki fasilitas rak bagasi

Rak bagasi yang ditempatkan di dalam angkutan yang letaknya tepat diatas tempat duduk di dalam angkutan umum bus. Rak bagasi yang dilengkapi dengan tutup sehingga barang yang dibawa oleh penumpang dalam angkutan lebih aman.






8. Menyediakan pengatur suhu ruangan

Masih terdapat angkutan umum yang tidak tersedia pengatur suhu ruangan seperti angkutan umum AKDP sehingga perlunya peningkatan pelayanan berupa menyediakan pengatur suhu ruangan sehingga penumpang dapat nyaman di dalam angkutan umum.



Tabel 4.127

## Arahan Perbaikan Angkutan AKAP

No	Arahan pengembangan	Keterangan	Gambar
1.	Menyediakan fasilitas keselamatan	Paling sedikit 1 alat pemukul di setiap 2 jendela Paling sedikit satu tabung atau sesuai dengan kebutuhan dan jenis kendaraan	
2.	Memperbaiki waktu antara kendaraan	Perbaikan waktu kendaraan 10-20 menit	
3.	Mengendalikan kapasitas angkut	Kapasitas angkut maksimal 100% • Konfigurasi tempat duduk 2-3 • Konfigurasi tempat duduk 2-2	
4.	Menyediakan tanda pengenal awak kru angkutan	• Tanda pengenal berupa nametag dan seragam kerja kru	
5.	Menyediakan fasilitas P3K	Perlengkapan kotak P3K berisi: • Kassa steril • Plester perekat • Anti septik Gunting tajam	
6.	Menyediakan tanda pengenal barang bawaan	Memuat nomor bagasi yang ditempelkan pada tiket dan pada barang bagasi	
7.	Memperbaiki fasilitas rak bagasi	Tempat menempatkan barang bawaan di dalam kendaraan, tepatnya diatas tempat duduk penumpang	
8.	Menyediakan pengatur suhu ruangan	Pengatur suhu ruangan dan berfungsi dengan baik dengan suhu diantara 20-22°C	

Sumber : Hasil Rencana, 2017

Arahan respon teknis peningkatan pelayanan angkutan AKDP Terminal Brawijaya:

1. Menyediakan fasilitas keselamatan

Melengkapi fasilitas keselamatan seperti APAR (alat pemadam kebakaran), palu pemecah kaca dan pintu darurat ketika terjadi kejadian yang tidak diinginkan demi keselamatan penumpang dalam angkutan. Fasilitas keselamatan dilengkapi dengan informasi cara penggunaan atau petunjuk yang jelas di dalam angkutan.

2. Memperbaiki fasilitas rak bagasi

Rak bagasi yang ditempatkan di dalam angkutan yang letaknya tepat diatas tempat duduk di dalam angkutan umum bus. Rak bagasi yang dilengkapi dengan tutup sehingga barang yang dibawa oleh penumpang dalam angkutan lebih aman.

3. Menyediakan fasilitas kotak P3K

Fasilitas kesehatan berupa P3K apabila terjadi kecelakaan atau kejadian yang tidak diinginkan dalam perjalanan di angkutan bus.

4. Menyediakan pengatur suhu ruangan

Masih terdapat angkutan umum yang tidak tersedia pengatur suhu ruangan seperti angkutan umum AKDP sehingga perlunya peningkatan pelayanan berupa menyediakan pengatur suhu ruangan sehingga penumpang dapat nyaman di dalam angkutan umum.

5. Menyediakan tanda pengenalan barang bawaan

Tanda pengenalan yang ditempelkan pada barang bawaan yang muatannya tidak muat atau tidak cukup di taruh pada bagasi dalam sehingga barang bawaan yang cukup besar dapat dimasukkan pada bagasi bawah kendaraan angkutan umum bus untuk menghindari tertukar maupun hilang.

6. Memperbaiki waktu antara kendaraan(frekuensi kendaraan)

Kendaraan umum yang sering ngetem di halte atau tempat pemberhentian sehingga membuat jarak antar angkutan berjauhan dan tidak menentu. Sehingga perlunya memperbaiki waktu antara kendaraan supaya penumpang tidak terlalu lama menunggu angkutan.

7. Mengendalikan kapasitas angkut





Kapasitas angkut tidak melebihi kapasitas maksimum angkutan umum sehingga penumpang merasa nyaman. Kursi penumpang juga dapat diatur dan busa yang nyaman untuk kenyamanan penumpang.


8. Menyediakan tanda pengenalan awak/kru

Tanda pengenal awak yang berguna untuk mengetahui kru bus atau bukan sehingga mengurangi tindakan penipuan di dalam angkutan umum. Tanda pengenal dapat berupa nametag dan seragam yang dipakai oleh kru angkutan bus.

Tabel 4.128

## Arahan Perbaikan Angkutan AKDP

No	Arahan pengembangan	Keterangan	Gambar
1.	Menyediakan fasilitas keselamatan	Paling sedikit 1 alat pemukul di setiap 2 jendela Paling sedikit satu tabung atau sesuai dengan kebutuhan dan jenis kendaraan	
2.	Memperbaiki fasilitas rak bagasi	Tempat menempatkan barang bawaan di dalam kendaraan, tepanya di atas tempat duduk penumpang.	
3.	Menyediakan fasilitas P3K	Perlengkapan kotak P3K berisi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kassa steril</li> <li>• Plester perekat</li> <li>• Anti septik</li> <li>• Gunting tajam</li> </ul>	
4.	Menyediakan pengatur suhu ruangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengatur suhu ruangan dan berfungsi dengan baik dalam suhu 20-22°C</li> </ul>	
5.	Menyediakan tanda pengenal barang bawaan	Memuat nomor bagasi yang ditempelkan pada tiken dan pada barang bawaan	
6.	Memperbaiki waktu antara kendaraan	Perbaikan waktu kendaraan 10-20 menit	
7.	Mengendalikan kapasitas angkut	Kapasitas angkut maksimal 100% <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konfigurasi tempat duduk 2-3</li> <li>• Konfigurasi tempat duduk 2-2</li> </ul>	

No	Arahan pengembangan	Keterangan	Gambar
8.	Menyediakan tanda pengenal awak dan kru	Tanda pengenal berupa nametag dan seragam kerja kru angkutan	

Sumber : Hasil Rencana, 2017

Arahan respon teknis peningkatan pelayanan angkutan perkotaan Terminal Brawijaya:

1. Mempercepat waktu berhenti

Kendaraan umum yang sering ngetem di halte atau tempat pemberhentian sehingga membuat jarak antar angkutan berjauhan dan tidak menentu. Sehingga perlunya memperbaiki waktu antara kendaraan supaya penumpang tidak terlalu lama menunggu angkutan.

2. Menyediakan fasilitas kotak P3K

Fasilitas kesehatan berupa P3K apabila terjadi kecelakaan atau kejadian yang tidak diinginkan dalam perjalanan diangkutan bus.

3. Menyediakan peralatan keselamatan

Melengkapi fasilitas keselamatan seperti APAR (alat pemadam kebakaran), palu pemecah kaca ketika terjadi kejadian yang tidak diinginkan demi keselamatan penumpang dalam angkutan. Fasilitas keselamatan dilengkapi dengan informasi cara penggunaan atau petunjuk yang jelas di dalam angkutan.

4. Menyediakan stiker/informasi tarif, sms gangguan keamanan pada angkutan

Stiker atau informasi tarif yang disediakan di dalam angkutan. Stiker berisi informasi tarif sehingga angkutan umum yang berjalan memiliki tarif yang sama dan terdapat aduan terkait gangguan pada angkutan perkotaan.

5. Menyediakan pengatur suhu ruangan

Masih terdapat angkutan umum yang tidak tersedia pengatur suhu ruangan seperti angkutan umum AKDP sehingga perlunya peningkatan pelayanan berupa menyediakan pengatur suhu ruangan sehingga penumpang dapat nyaman di dalam angkutan umum.





6. Menyediakan tanda pengenal awak/kru

Tanda pengenal awak yang berguna untuk mengetahui kru bus atau bukan sehingga mengurangi tindakan penipuan di dalam angkutan umum. Tanda pengenal dapat berupa nametag dan seragam yang dipakai oleh kru angkutan bus.



Tabel 4.129

## Arahan Pengembangan Perbaikan Angkutan Perkotaan

No	Arahan pengembangan	Keterangan	Gambar
1.	Mempercepat waktu berhenti	Waktu berhenti paling lama 60 detik	
2.	Fasilitas kesehatan/kotak P3K	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyediaan kotak perlengkatak P3K berisi</li> <li>• Kassa steril</li> <li>• Plester perekat</li> <li>• Anti septik</li> <li>• Gunting tajam</li> </ul>	
3.	Menyediakan peralatan keselamatan	Palu pemecah kaca paling sedikit 2 buah <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alat pemadam api ringan</li> </ul>	
4.	Menyediakan stiker/informasi tarif, sms gangguan keamanan pada angkutan	Stiker pengaduan ditempel paling sedikit pada dua tempat berbeda ditempat yang mudah terlihat	
5.	Menyediakan pengatur suhu ruangan	Dilengkapi AC untuk mempertahankan suhu ruangan penumpang 20°C—22°C.	
6.	Menyediakan tanda pengenalan awak/kru	Pakaian berseragam Menyediakan papan kartu/nametag pengemudi	

Sumber : Hasil Rencana, 2017

#### 4.11. 2 Perubahan Operasional dan Siteplan Terminal

Arahan peningkatan kinerja operasional dan pelayanan yang telah dijelaskan lebih rinci pada subbab 4.11.1 memerlukan suatu perubahan dalam bentuk siteplan dan operasional terminal untuk memberikan optimalisasi kinerja terminal sesuai dengan arahan yang telah dirumuskan. Arahan peningkatan kinerja operasional dan pelayanan merupakan sebuah rumusan dari hasil rencana yang didasarkan kepada hasil analisis pada tahap sebelumnya diantaranya analisis kinerja operasional dan pelayanan yang telah menghasilkan suatu rumusan atribut peningkatan operasional dan pelayanan yang



telah diprioritaskan pada pembahasan sebelumnya. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan terkait dengan operasional dan pelayanan Terminal Brawijaya Banyuwangi terdapat beberapa permasalahan yang terjadi dan ditemukan oleh peneliti. Permasalahan yang muncul pada operasional Terminal Brawijaya diantaranya :

- a. Bercampurnya ruang operasional angkutan seperti angkutan AKAP dan AKDP
- b. Bercampurnya lajur kedatangan kendaraan dengan ruang parkir sehingga terjadi permasalahan ketika kendaraan yang hendak parkir setelah memasuki lajur kedatangan dengan kendaraan yang berada di belakang.
- c. Masih banyaknya titik lubang pada ruang parkir dan tidak rata selasar keberangkatan dan kedatangan membuat terminal sering tergenang air akibat dari lubang yang terdapat pada terminal
- d. Kendaraan pribadi yang bermaksud mengantarkan penumpang sering memasuki lajur kedatangan dan keberangkatan angkutan umum bus sehingga terjadi persilangan kendaraan antara kendaraan umum yang bermaksud untuk memasuki terminal dan menurunkan penumpang terakhir dan parkir di dalam terminal juga angkutan umum yang bertujuan untuk memulai keberangkatan bertemu dan terhambat dengan kendaraan pribadi seperti mobil ataupun sepeda motor yang masuk pada ruang keberangkatan dan kedatangan bus.
- e. Waktu pelayanan kendaraan umum yang begitu panjang yaitu antara 20-40 menit di dalam terminal. Waktu pelayanan yang begitu panjang tersebut terjadi karena kendaraan umum yang berada di dalam terminal terbatas.
- f. *Headway time* atau waktu antara kendaraan umum yang semuanya memiliki nilai yang lama yaitu lebih dari 20 menit merupakan akibat dari waktu pelayanan antar kendaraan di dalam terminal yang terlalu lama.

Permasalahan yang terjadi pada Operasional Terminal Brawijaya yang telah dipaparkan sebelumnya, maka arahan perbaikan permasalahan yang terjadi di Terminal Brawijaya yang didasarkan pada respon teknis yang telah dipaparkan pada subbab 4.11.1 Arahan peningkatan kinerja operasional dan Pelayanan adalah sebagai berikut:

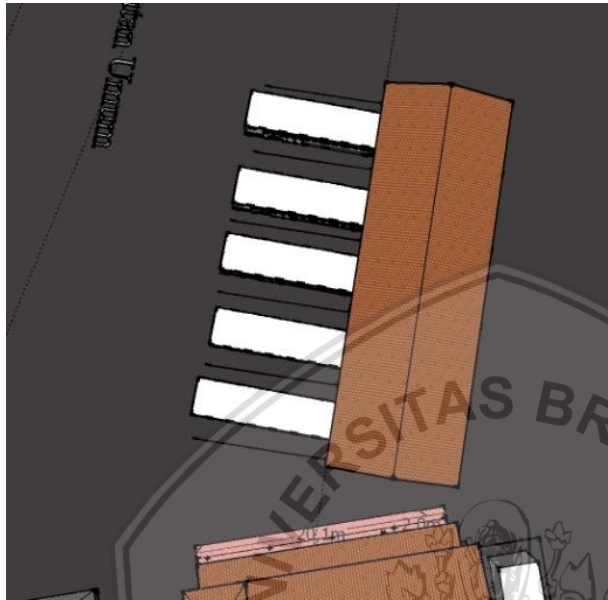
- a. Pengendalian dan menyusun Jadwal Angkutan (waktu pelayanan angkutan)  
Pengendalian waktu pelayanan dan menyusun jadwal angkutan perlu dilakukan untuk mempercepat waktu keberangkatan angkutan umum supaya penumpang tidak terlalu lama menunggu angkutan umum. Kepastian dalam keberangkatan angkutan umum yang telah terjadwal dapat membuat

penumpang yang sebelumnya lebih memilih menunggu angkutan umum di depan terminal beralih di dalam selasar keberangkatan dan tidak terjadi hambatan di depan terminal. Waktu pelayanan maksimal 10 menit bahkan kurang dari 10 menit membuat waktu sirkulasi kendaraan di dalam Terminal Brawijaya tidak terlalu lama dan waktu tunggu angkutan umum lebih pendek.

- b. Terminal Brawijaya Banyuwangi sebagai terminal tipe B harus melakukan kontrol secara konsekun dalam melaksanakan fungsinya sebagai terminal yang mengakomodasi kegiatan transportasi angkutan umum antar kota dalam provinsi, angkutan perkotaan dan perdesaan. Pengoptimalan Terminal Brawijaya sesuai dengan tipe B dapat memberikan keleluasaan dan kelonggaran fasilitas yang sebelumnya masih digunakan untuk moda angkutan AKAP (angkutan antar kota antar provinsi). Angkutan umum AKAP (angkutan antar kota antar provinsi) tetap diperbolehkan untuk masuk kedalam terminal. Hal tersebut dikarenakan secara teori terminal merupakan simpul pergerakan yang menyediakan fasilitas masuk dan keluar objek-objek yang akan diangkut, penumpang atau barang, menuju dan dari sistem. Sehingga dalam penerapan ke depan, angkutan AKAP (angkutan antar kota antar provinsi) berfungsi sebagai angkutan transit yang mengantar dan menjemput penumpang dari dan menuju tempat tujuan sesuai dengan trayek atau rute yang terlayani oleh Terminal Brawijaya tanpa harus berhenti dengan waktu yang lama di dalam terminal.
- c. Memindahkan Lajur kedatangan  
Lajur kedatangan yang berada di dalam Terminal Brawijaya masih bersinggungan dengan ruang parkir dan ruang keberangkatan sehingga sering terjadi suatu crossing antara angkutan yang akan berangkat dan angkutan yang datang. Lajur kedatangan yang memiliki fungsi untuk menurunkan penumpang diarahkan untuk dipindah di dekat pintu masuk Terminal yang dapat dimasuki oleh 2 kendaraan umum sekaligus. Gerbang atau jalur kedatangan tersebut akan terpisah dengan ruang keberangkatan dan memiliki luas 160 m<sup>2</sup>.
- d. Pengendalian ruang dan Sirkulasi Terminal Brawijaya  
Arahan berupa pengendalian ruang yang terdapat di Terminal Brawijaya bermaksud untuk mengelompokkan ruang dan sirkulasi yang terdapat di Terminal Brawijaya. Pengelompokkan ruang tersebut sekaligus bertujuan

untuk mengurangi persilangan (*crossing*) antar angkutan yang selama ini kerap terjadi. Berikut ini adalah arahan untuk pengendalian ruang dan sirkulasi Terminal Brawijaya:

- Pemisahan jalur kedatangan dan keberangkatan untuk masing-masing kendaraan



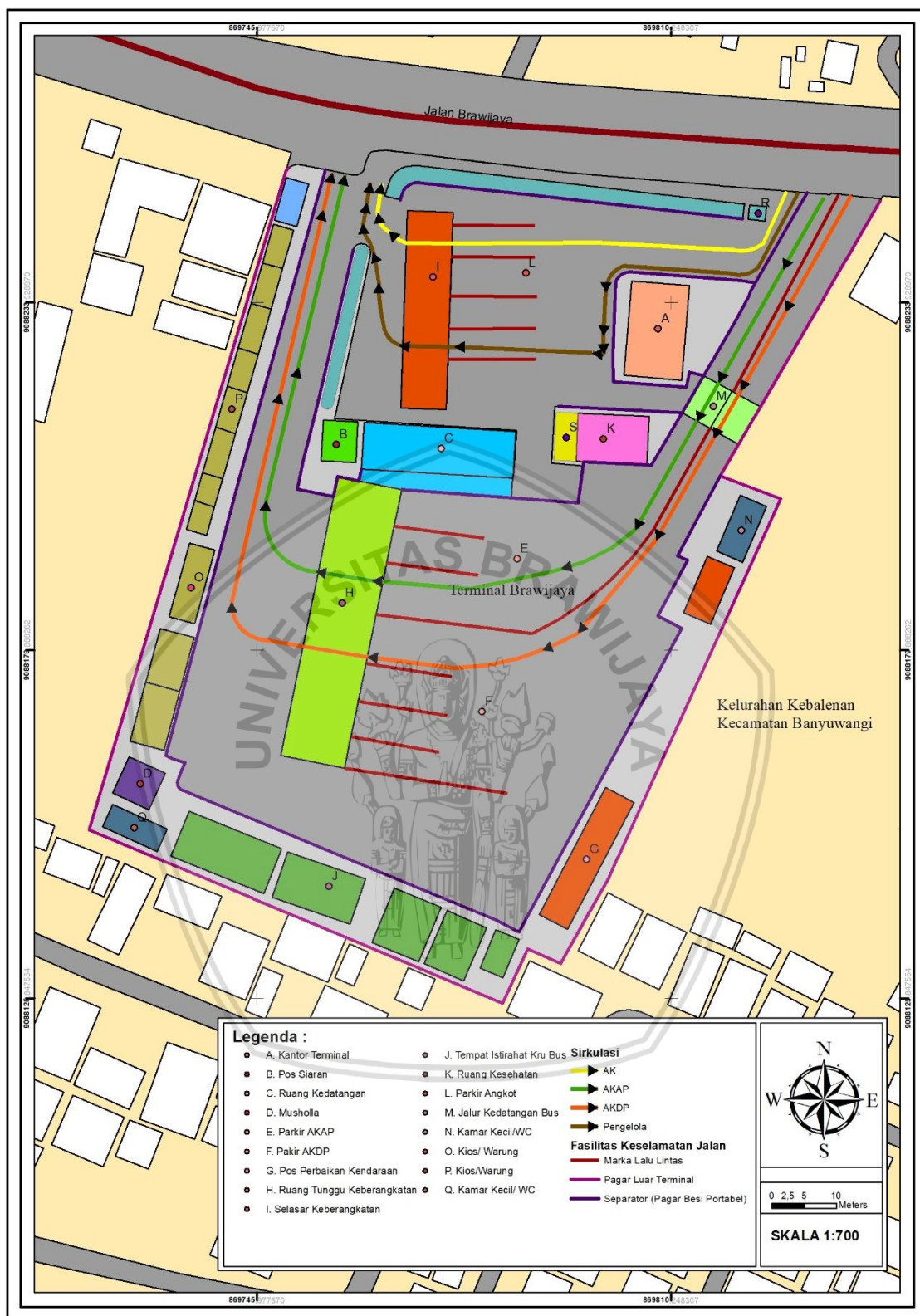
Gambar 4.60 Jalur Keberangkatan



Gambar 4.61 Jalur Kedatangan

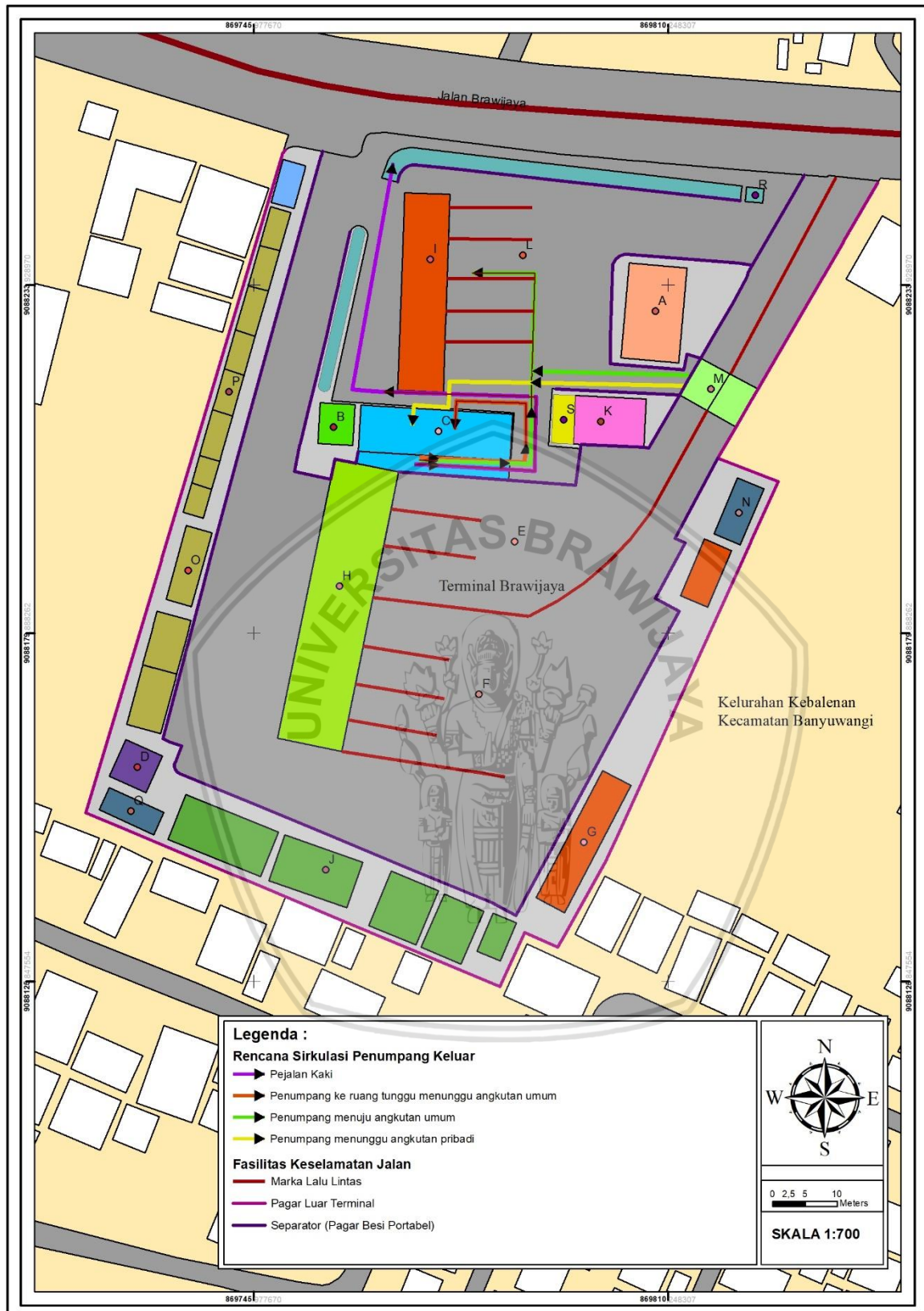
- Pemisahan jalur keberangkatan pada angkutan AKAP dan AKDP
- Melengkapi fasilitas keselamatan jalan yaitu garis marka lalu lintas dengan panjang total garis 264 m, separator pagar portabel dengan tinggi 1 meter dan panjang total 517 m.

Berikut ini adalah perubahan siteplan bentuk ruang dan sirkulasi yang didasarkan pada arahan pengendalian ruang dan sirkulasi terminal:



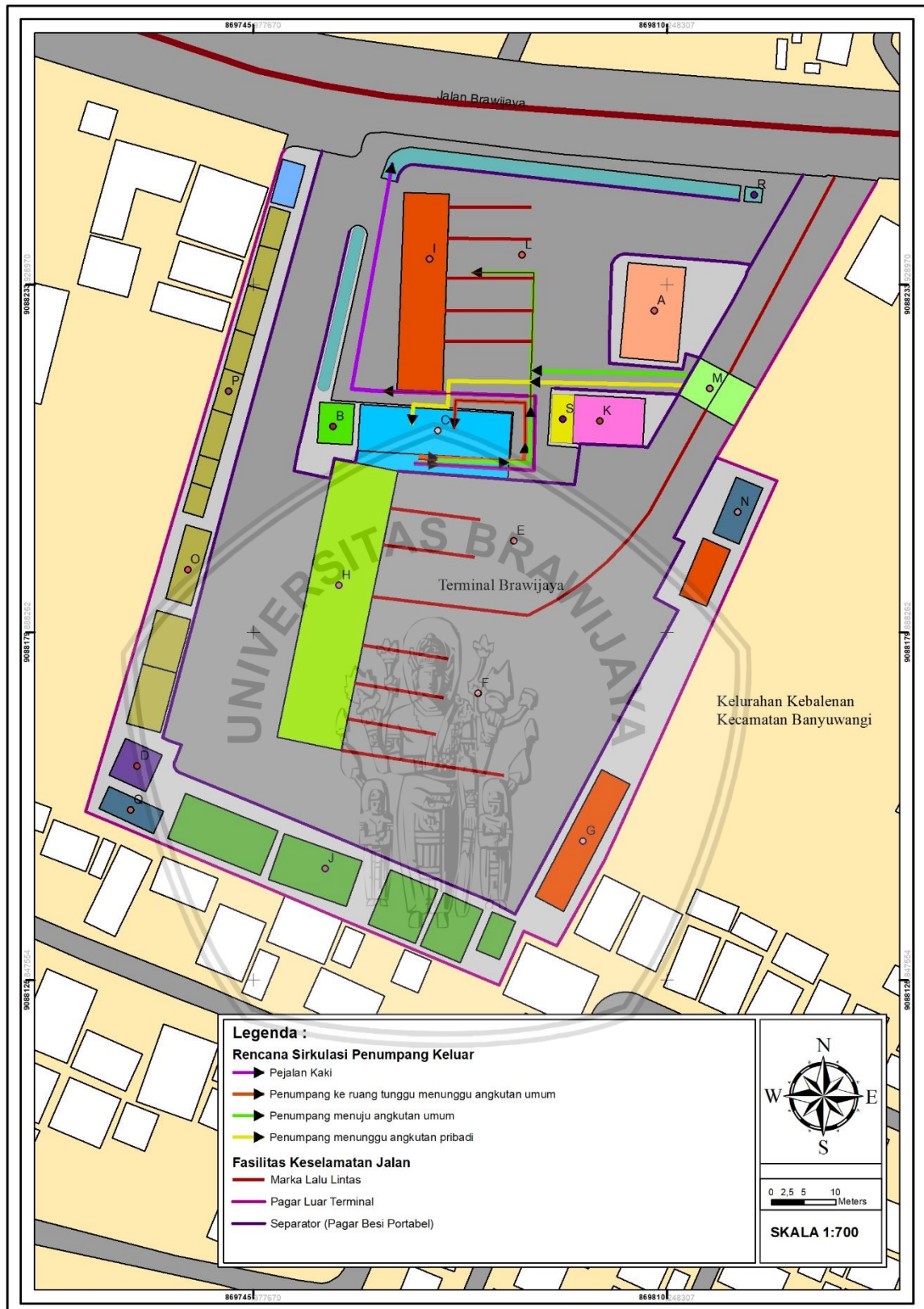
Gambar 4.62 Rencana Ruang dan Sirkulasi Terminal Brawijaya





Gambar 4.63 Rencana Sirkulasi Penumpang Masuk





Gambar 4.64 Rencana Sirkulasi Penumpang Keluar

Perubahan sirkulasi dan siteplan pada Terminal Brawijaya juga berdampak pada penyesuaian dan perubahan luas lahan terbangun atau fasilitas terminal. Luas fasilitas terminal yang sebelumnya seluas 5.117 m<sup>2</sup> sebelum dilakukan pengembangan, diperluas menjadi 10.090 m<sup>2</sup>. Berikut ini adalah rincian luas fasilitas yang direncanakan pada Terminal Brawijaya:

Tabel 4.130

Rencana Fasilitas Terminal Brawijaya Banyuwangi

No	Fasilitas	Luas (m <sup>2</sup> )
Fasilitas Utama		
1.	Jalur keberangkatan AKAP dan AKDP	400
2.	Jalur keberangkatan AK	75
3.	Jalur kedatangan AKAP dan AKDP	160
4.	Jalur kedatangan AK	75
5.	Ruang tunggu keberangkatan AKAP dan AKDP	150
6.	Kantor Terminal	100
7.	Bengkel	600
8.	Loket	12
9.	Ruang kesehatan	30
10.	Parkir bus	
	AKDP	2.095
	AK	170
11.	Sirkulasi kendaraan	2.740
12.	Parkir Cadangan	1.370
Fasilitas pendukung		
1.	Kios/ warung	1.078
2.	Toilet	60
3.	Musholla	63
4.	Ruang informasi	12
5.	Sirkulasi orang	900
Luas		
1.	Luas fasilitas utama	7.977
2.	Luas fasilitas pendukung	2.113

Sumber : Hasil Rencana, 2017

Perubahan luas fasilitas sesuai pada gambar siteplan rencana ruang dan sirkulasi 4.62 untuk meningkatkan kinerja operasional terminal diantaranya dapat dilihat secara rinci pada tabel 4.130 yaitu dengan memperluas dan menambah ruang keberangkatan angkutan umum khususnya angkutan bus AKAP dan AKDP seluas 400 m<sup>2</sup>, luas ruang kanto terminal menjadi 100 m<sup>2</sup> dengan arahan pengembangan lantai bangunan menjadi 2 (dua) lantai. Fasilitas utama yang sebelumnya tidak tersedia direkomendasikan untuk disediakan diantaranya ruang kesehatan, jalur kedatangan, bengkel kendaraan angkutan

umum, parkir cadangan. Pemisahan dan menyediakan separator untuk memisahkan ruang kendaraan umum AKAP dan AKDP. Pemisahan ruang atau sistem sirkulasi sehingga didapatkan perluasan lahan untuk keperluan sirkulasi kendaraan umum seluas 2.740 m<sup>2</sup> di Terminal Brawijaya. Penambahan ruang parkir cadangan yang berfungsi untuk menampung angkutan apabila ruang parkir utama tidak mencukupi dengan luas 1.370 m<sup>2</sup>.

Perubahan luas fasilitas yang diterapkan pada arahan peningkatan kinerja operasional dan pelayanan merubah kinerja operasional Terminal Brawijaya sebagai tipe B yang sebelumnya melayani angkutan antar kota antar provinsi (AKAP), angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP) dan angkutan perkotaan untuk konsekuen dalam penerapan kinerja operasional sesuai dengan klasifikasi tipe B. Terminal tipe B merupakan terminal yang seharusnya memberikan pelayanan kepada angkutan AKDP, angkutan perkotaan dan perdesaan. Perubahan yang dilakukan yaitu dengan merubah luas lahan ruang parkir yang sebelumnya digunakan angkutan AKAP di terminal diperuntukkan menjadi ruang parkir AKDP. Luas ruang parkir angkutan AKDP akan menjadi 2.095 m<sup>2</sup>. Pengalihan ruang parkir dan fasilitas lain yang sebelumnya digunakan oleh angkutan AKAP kepada fasilitas lain berguna untuk menyesuaikan fungsi terminal tipe B dan tidak terbebani dengan fungsi yang seharusnya dilakukan oleh terminal tipe A. Pada rencana perubahan kinerja operasional sesuai dengan penataan ruang sirkulasi dan fasilitas terminal, angkutan AKAP tetap bisa masuk ke dalam Terminal Brawijaya dengan batasan angkutan AKAP hanya untuk transit menjemput dan menaikkan penumpang di terminal.



*(Halaman ini Sengaja di Kosongkan)*

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Terminal Brawijaya adalah terminal yang memiliki kelas atau tipe sebagai terminal penumpang tipe B dengan luas keseluruhan 10.000 m<sup>2</sup>. Terminal Brawijaya berlokasi di Kelurahan Kebalenan Kecamatan Banyuwangi Kabupaten Banyuwangi. Terminal Brawijaya Banyuwangi dilalui oleh Jalan Brawijaya yang merupakan jalan arteri primer yang menghubungkan provinsi Jawa Timur dengan Provinsi Bali. Sebagai jalan tingkat nasional yang menghubungkan dua provinsi dan dua pulau maka Terminal Brawijaya memiliki peran penting untuk melayani pergerakan masyarakat untuk berinteraksi dengan wilayah di provinsi lain.

Dalam penelitian ini metode utama yang diterapkan untuk menjawab rumusan permasalahan terkait kinerja operasional, kinerja pelayanan serta arahan peningkatan kinerja operasional dan pelayanan adalah dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode QFD adalah metode induk yang memiliki tiga bagian proses analisis untuk mencapai tujuan akhir berupa arahan pengembangan berupa respon teknis arahan peningkatan kinerja operasional dan pelayanan terminal bus brawijaya. Tiga (3) proses utama dalam metode QFD adalah *Voice of Customer* (VoC), analisis matriks perencanaan dan proses terakhir adalah benchmarking penetapan target. Proses analisis evaluatif dan normatif dari analisis kinerja operasional dan analisis kinerja pelayanan terminal yang dilakukan merupakan bagian dari tahap dalam metode QFD *Voice of Customer* (VoC). *Voice of Customer* adalah representasi dari hasil operasional dan pelayanan Terminal Brawijaya. Proses tersebut melibatkan analisis IPA (Importance Performance Analysis) yang menghasilkan atribut prioritas penanganan. Proses selanjutnya adalah dengan membuat matriks perencanaan dalam metode QFD. Setelah mendapatkan matriks perencanaan peneliti dibantu dengan stakeholder terkait pengelola Terminal Brawijaya. Benchmarking penetapan dari brainstorming peneliti dengan pihak stakeholder terkait terminal menghasilkan penetapan target prioritas perbaikan yang nantinya dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja operasional dan pelayanan Terminal Bus Brawijaya.



Berdasarkan dari rangkaian hasil analisis yang telah dilakukan peneliti dalam penelitian Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Bus Brawijaya didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja operasional adalah proses analisis awal untuk mengetahui operasional terminal yang diberikan penyelenggara operasional kepada pengguna di Terminal Brawijaya. Kinerja operasional yang diukur pada Terminal Brawijaya diantaranya adalah kinerja fasilitas utama dan penunjang, sirkulasi terminal, *headway*, *loadfactor* dan waktu antrean pelayanan angkutan. Hasil dari analisis kinerja operasional Terminal Brawijaya yang telah dilakukan peneliti menghasilkan nilai yang dibandingkan dengan standar sehingga dapat disimpulkan sesuai dan ketidaksesuaian kondisi eksisting dengan ketentuan yang ditetapkan berdasarkan peraturan dan ketentuan ahli. Berikut ini adalah hasil dari kinerja operasional Terminal Brawijaya Banyuwangi:

- a. Fasilitas Utama dan Fasilitas Penunjang

Terminal Brawijaya yang memiliki tipe A dan luas 10.000 m<sup>2</sup> setelah dianalisis masih belum sesuai dengan standarisasi Terminal Tipe B. Luas fasilitas utama dan penunjang Terminal Brawijaya Banyuwangi seluas 5.117 m<sup>2</sup>.

- b. Lokasi dan aksesibilitas terminal Brawijaya

Lokasi terminal setelah ditinjau dan dianalisis berdasarkan rencana umum tata ruang telah sesuai dengan ketentuan yang terdapat pada standar. Letak Terminal Brawijaya apabila dilihat dari jaringan trayek sudah sesuai dengan peraturan karena terletak pada jaringan trayek antar kota dalam provinsi dan antarkota antar provinsi, sedangkan jarak antara dua terminal terdekat yaitu Terminal Brawijaya Tipe B dengan Terminal Penumpang Tipe A sejauh 17,11 Km. Luas terminal yang terletak pada jalan brawijaya masih kurang dari standar karena hanya memiliki luas 10.000m<sup>2</sup>. Aksesibilitas untuk masuk dan keluar masih belum memenuhi ketentuan standar pelayanan minimal yang ditentukan oleh peraturan dan standar yang berlaku.

- c. Sirkulasi Terminal

Berdasarkan hasil analisis sirkulasi masih ditemukan banyak terjadinya crossing sirkulasi. Persilangan atau persinggungan pengguna terminal diantaranya terdapat di pintu masuk dan pintu keluar terminal. Bercampurnya ruang kedatangan dan keberangkatan antara angkutan AKAP dan AKDP pada Terminal Bus Brawijaya. Ruang pengguna angkutan yang masih bercampur

tersebut merupakan penyebab terjadinya persilangan/*crossing* pengguna dan angkutan yang terjadi di Terminal Brawijaya Banyuwangi.

d. *Headway*

Berdasarkan hasil survei dari *Headway* Terminal Brawijaya untuk angkutan antar kota dalam propinsi dan antar kota antar propinsi baik saat *weekday* dan *weekend* memiliki rentang waktu *headway* dari yang paling singkat hingga paling lama yaitu 27 menit hingga 108 menit. *Headway* Angkutan yang paling cepat saat *weekday* adalah angkutan trayek Banyuwangi – Situbondo dengan waktu 27 menit sedangkan waktu *headway* terlama di saat *weekday* adalah trayek Banyuwangi-Surabaya 108 menit. Pada saat *weekend* untuk *headway* tercepat yaitu 32 menit pada trayek Banyuwangi-Denpasar dan *headway* terlama 97 menit untuk trayek Banyuwangi – Yogyakarta.

e. *Load Factor*

*Load factor* yang didapatkan pada trayek AKAP Banyuwangi-Yogyakarta, angkutan AKAP Banyuwangi-Denpasar dan *load factor* untuk angkutan AKDP yang trayek Banyuwangi-Surabaya, Banyuwangi-Trenggalek dan Banyuwangi-Situbondo pada titik pengamatan Terminal Brawijaya belum memenuhi ketentuan karena kapasitas angkutan yang masuk kurang dari 70% baik saat *weekend* maupun *weekday*.

f. Waktu antrean

Dilihat dari hasil survei dengan kriteria  $\rho < 1$  atau  $\rho > 1$  dihasilkan pada waktu *weekday* maupun *weekend* tidak terjadi antrean dengan dibuktikan hasil perhitungan  $\rho < 1$  intensitas kurang dari 1.

Waktu pelayanan angkutan untuk waktu *weekday* dan *weekend* yang sesuai dengan standar waktu pelayanan yaitu 10 – 20 menit adalah trayek Situbondo dan Denpasar pada saat *weekday* dengan rentang waktu pelayanan 6 menit untuk trayek Situbondo dan 4 menit untuk Denpasar serta saat *weekend* waktu pelayanan 4 menit pada trayek Situbondo dan 6 menit pada trayek Denpasar. Sedangkan untuk angkutan antar kota dalam propinsi memiliki waktu pelayanan yang panjang yaitu anantara 23 menit hingga 31 menit dan untuk angkutan AKAP trayek Banyuwangi-Yogyakarta memiliki waktu pelayanan dikisaran waktu 28 menit hingga 39 menit.

2. Mengidentifikasi persepsi pengguna berdasarkan kinerja pelayanan terminal dan angkutan umum merupakan tujuan dari rumusan masalah yang kedua. Dalam

mengidentifikasi persepsi pengguna berdasarkan kinerja pelayanan terminal dan angkutan umum peneliti menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui atribut prioritas perbaikan pelayanan. Hasil analisis pelayanan terminal dan angkutan umum menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) berdasarkan persepsi penumpang yang terbagi pada beberapa jenis pengguna yang terdapat di Terminal Brawijaya. Persepsi penumpang yang digunakan untuk mengetahui atribut-atribut prioritas pelayanan terbagi dalam stratifikasi pengguna di dalam Terminal Brawijaya yaitu pengguna Angkutan Kota Antar Provinsi (AKAP), Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) dan Angkutan Perkotaan. Analisis IPA berdasarkan persepsi pengguna menghasilkan atribut pelayanan prioritas yang diambil dari atribut-atribut pada kuadran I yang memiliki nilai tingkat kepuasan rendah tetapi memiliki tingkat kepentingan yang tinggi. Atribut-atribut prioritas penanganan perbaikan pelayanan terminal dan angkutan merupakan input dan bagian dari *Voice of Customer* pada metode QFD. Berikut ini adalah atribut-atribut prioritas yang dihasilkan pada kinerja pelayanan terminal dan angkutan berdasarkan persepsi pengguna AKAP, AKDP dan angkutan perkotaan pada pelayanan terminal dan angkutan umum di Terminal Brawijaya Banyuwangi:

- a. Kinerja pelayanan Terminal Brawijaya berdasarkan persepsi penumpang AKAP
  - Hasil analisis pelayanan terminal berdasarkan persepsi penumpang angkutan kota antar provinsi (AKAP) didapatkan hasil atribut prioritas penanganan pelayanan pada kuadran I diantaranya adalah alat pemadam kebakaran, pos perbaikan kendaraan, jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan, fasilitas ruang tunggu, lampu penerangan ruangan dan terang di malam hari, informasi angkutan lanjutan, informasi gangguan perjalanan mobil bus, tempat penitipan barang, fasilitas tempat naik/turun, sirkulasi terminal dan fasilitas penyandang cacat.
  - Hasil analisis pelayanan Terminal Brawijaya berdasarkan persepsi pengguna atau penumpang antar kota dalam provinsi (AKDP) adalah alat pemadam kebakaran, pos kesehatan, pos perbaikan kendaraan, jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan, fasilitas ruang tunggu, lampu penerangan ruangan dan terang di malam hari, informasi angkutan lanjutan, informasi gangguan perjalanan mobil bus, tempat penitipan barang, fasilitas tempat

naik/turun, tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi, sirkulasi terminal, fasilitas penyandang cacat.

- Hasil analisis pelayanan terminal berupa atribut prioritas penanganan yang berdasarkan persepsi pengguna Angkutan Perkotaan (AK) adalah alat pemadam kebakaran, pos perbaikan kendaraan, jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan, jadwal kendaraan umum dalam trayek lanjutan, informasi pelayanan diletakkan di tempat yang strategis, informasi angkutan lanjutan, tempat penitipan barang, tempat parkir kendaraan umum dan kendaraan pribadi, sirkulasi terminal dan fasilitas penyandang cacat.

b. Kinerja pelayanan Angkutan Umum Terminal Brawijaya

- Hasil analisis kinerja pelayanan angkutan umum berdasarkan persepsi penumpang antar kota antar provinsi (AKAP) terhadap angkutan umum bus didapatkan atribut prioritas penanganan pelayanan berupa Tanda pengenal bagasi, tanda pengenal awak kendaraan, alat pemukul/ pemecah kaca, fasilitas kesehatan, pintu darurat, *reclining seat* dan *headway*.
- Atribut prioritas penanganan kinerja pelayanan yang didapatkan pada analisis pelayanan angkutan umum berdasarkan persepsi penumpang antar kota dalam provinsi (AKDP) adalah tanda pengenal bagasi, tanda pengenal awak kendaraan, alat pemukul kaca, alat pemadam api ringan, fasilitas kesehatan, pintu darurat, kapasitas angkut, rak bagasi, pengatur suhu ruangan dan *headway*.
- Analisis kinerja pelayanan angkutan umum berdasarkan penumpang angkutan perkotaan (AK) didapatkan atribut prioritas penanganan yaitu identitas awak kendaraan, peralatan keselamatan, fasilitas kesehatan, fasilitas pengatur suhu ruangan, informasi pelayanan, waktu berhenti di halte, *headway*.

3. Arahan peningkatan kinerja operasional dan pelayanan merupakan hasil dari akumulasi proses analisis yang telah dilakukan pada rumusan masalah pertama dan kedua. Arahan peningkatan kinerja operasional dan pelayanan menghasilkan suatu rekomendasi atau arahan dalam upaya meningkatkan dan mengoptimalkan kinerja operasional dan pelayanan yang sebelumnya diketahui bahwa terdapat atribut pelayanan penanganan perbaikan pelayanan pada rumusan masalah pertama dan kedua. Metode utama yang digunakan untuk merumuskan arahan peningkatan

kinerja operasional dan pelayanan yaitu *Quality Function Deployment* telah dilakukan pada rumusan masalah pertama dan kedua pada proses untuk mengetahui *Voice of Customer* dari pengguna yang terdiri dari kinerja operasional dan kinerja pelayanan. *Voice of Customer* merupakan input dalam mengetahui prioritas peningkatan kinerja operasional dan pelayanan. Pada proses untuk menjawab dan merumuskan arahan peningkatan kinerja operasional dan pelayanan dibutuhkan proses perencanaan dengan analisis matriks perencanaan dan benchmarking yang merupakan bagian akhir dari analisis QFD. Proses terakhir dalam metode QFD adalah menentukan respon teknis sebagai arahan peningkatan kinerja operasional dan pelayanan. Didalam menentukan respon teknis perbaikan kinerja operasional dan pelayanan, peneliti melibatkan pengelola sebagai bagian dari penyelenggara terminal dan proses analisis matriks perencanaan dan benchmarking. Respon teknis terminal merupakan hasil akhir sebagai standar dalam peningkatan kinerja operasional dan pelayanan Terminal Brawijaya Banyuwangi. Berikut ini adalah rangkuman dari respon teknis peningkatan kinerja operasional dan pelayanan Terminal Brawijaya Banyuwangi:

- a. Arahan peningkatan kinerja pelayanan Terminal Bus Brawijaya secara umum dapat diketahui untuk peningkatan pelayanan terminal diperlukan perbaikan dengan menyediakan alat pemadam kebakaran, penyediaan pos kesehatan, pos perbaikan kendaraan, menyediakan informasi dan jadwal kendaraan umum, perbaikan informasi dan jadwal kendaraan umum, mempercepat waktu pelayanan kendaraan umum, peletakan papan informasi ditempat strategis, memperbaiki ruang tunggu penumpang, lampu penerangan yang terang di malam hari, fasilitas gangguan perjalanan angkutan, menyediakan tempat penitipan barang, menyediakan fasilitas tempat naik/turun, perbaikan tempat parkir kendaraan, pemisahan ruang antar pengguna dan kendaraan, dan menyediakan fasilitas penyandang cacat/difabel.
- b. Arahan peningkatan pelayanan angkutan yang terdapat di Terminal Bus Brawijaya yaitu untuk angkutan AKAP dan AKDP adalah menyediakan tanda pengenalan barang bawaan, menyediakan tanda pengenalan awak/kru, menyediakan fasilitas keselamatan, menyediakan fasilitas kotak P3K, mengendalikan kapasitas angkut, memperbaiki fasilitas rak bagasi, menyediakan pengatur suhu ruangan dan perbaikan waktu antara kendaraan. Rekomendasi peningkatan pelayanan angkutan perkotaan diantaranya adalah mempercepat waktu berhenti,



menyediakan fasilitas kota P3K, fasilitas atau peralatan keselamatan, menyediakan informasi berupa stiker yang terdapat informasi pengaduan, memperbaiki pengatur suhu ruangan dan menyediakan tanda pengenalan awak/kru.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian berupa pembahasan dan kesimpulan yang telah dipaparkan pada penelitian Arahan Peningkatan Kinerja Operasional dan Pelayanan Terminal Brawijaya Banyuwangi, dapat diberikan sarana antara lain:

1. Kinerja fasilitas utama dan fasilitas pendukung sebagai bagian dari operasional terminal. Dalam memberikan penyelenggaraan operasional terminal memiliki luas lahan 10.000 m<sup>2</sup>. Rincian fasilitas utama dan penunjang sebesar 5.117 m<sup>2</sup>, sedangkan luas minimal standar untuk fasilitas utama dan penunjang memiliki luas minimal 10.065 m<sup>2</sup>. Dalam mengoptimalkan kinerja fasilitas utama dan pendukung diperlukan luas 10.090 m<sup>2</sup>. Luas fasilitas tersebut dapat dioptimalkan dengan menambah luas lantai bangunan fasilitas berupa penambahan lantai atau meningkatkan luas dengan cara mempertinggi bangunan yang mengakibatkan luas lantai dapat bertambah meskipun dengan lahan yang terbatas. Rincian rencana luas fasilitas utama yaitu 7.977 m<sup>2</sup> dan luas fasilitas pendukung 2.113 m<sup>2</sup>. Perubahan luas fasilitas utama yang dibutuhkan untuk pengoptimalan kinerja operasional diantaranya: Jalur keberangkatan AKAP dan AKDP (400 m<sup>2</sup>), jalur keberangkatan AK (75 m<sup>2</sup>), jalur kedatangan AKAP dan AKDP (160 m<sup>2</sup>), jalur kedatangan AK (75 m<sup>2</sup>), ruang tunggu (150 m<sup>2</sup>), kantor terminal (100 m<sup>2</sup>), bengkel kendaraan umum (600 m<sup>2</sup>), loket (12 m<sup>2</sup>), ruang kesehatan (30 m<sup>2</sup>), parkir angkutan umum (AKDP 2.095 m<sup>2</sup>) AK (170 m<sup>2</sup>), sirkulasi kendaraan (2.740 m<sup>2</sup>) dan parkir cadangan (1.370 m<sup>2</sup>). Luas fasilitas pendukung yang perlu disediakan adalah diantaranya: kios (1.780 m<sup>2</sup>), toilet (60 m<sup>2</sup>), musholla (63 m<sup>2</sup>), ruang informasi (12 m<sup>2</sup>) dan sirkulasi orang (900 m<sup>2</sup>).
2. Sirkulasi di dalam terminal berupa pergerakan angkutan dan pengguna masih sering ditemui persilangan/crossing. Persilangan terjadi akibat dari bercampurnya ruang terutama angkutan antar kota dalam provinsi dengan angkutan antar kota antar provinsi. Selain itu, jalur kedatangan yang masih satu ruangan dengan areal keberangkatan angkutan umum mengakibatkan terjadinya persilangan terutama ketika angkutan akan berangkat dan datang dari terminal. Pemindahan lajur kedatangan akan mengubah ruang sirkulasi terutama perubahan luas ruang parkir, jalur keberangkatan serta ruang sirkulasi kendaraan secara keseluruhan.

Pemindahan lajur kedatangan di dekat pintu masuk seluas 160 m<sup>2</sup> dan jalur keberangkatan angkutan umum di dalam terminal seluas 400 m<sup>2</sup>. Penataan dan pengelolaan ruang terminal dapat dilakukan dengan cara menambah fasilitas keselamatan dan kelengkapan jalan. Fasilitas keselamatan jalan yaitu garis marka lalu lintas dengan panjang total garis marka 264 m, separator pagar portabel dengan tinggi 1 meter dan panjang total 517 m. Pengoptimalan sirkulasi berupa pemindahan jalur kedatangan serta penambahan fasilitas keselamatan jalan untuk memisahkan ruang dapat meningkatkan sirkulasi kendaraan seluas 2740 m<sup>2</sup> serta parkir cadangan 1370 m<sup>2</sup>.

3. Waktu pelayanan merupakan lamanya angkutan umum terutama angkutan bus yang datang menuju terminal dengan menurunkan penumpang, menunggu penumpang sampai meninggalkan jalur keberangkatan. Terminal Brawijaya Banyuwangi memiliki waktu pelayanan lebih dari 20 menit. Hal tersebut berdampak terhadap terhadap *headway* atau waktu antara angkutan lebih lama. *Headway* yang lebih lama mengakibatkan waktu tunggu pengguna yaitu penumpang terhadap kepastian keberangkatan angkutan begitu lama. Perlunya pengendalian jadwal berupa pengaturan jadwal keberangkatan sehingga diharapkan lama waktu tunggu dan waktu pelayanan angkutan umum didalam terminal menjadi singkat diantara 10-20 menit dari waktu sebelumnya lebih dari 20 menit. Untuk menunjang ketepatan waktu pelayanan diperlukan fasilitas *e-board* yang memberikan informasi terkait jadwal keberangkatan angkutan, kedatangan angkutan, serta informasi gangguan perjalanan angkutan umum. Papan *e-board* ditempatkan ditempat strategis yang menjadi tempat berkumpulnya pengguna diantaranya ruang tunggu serta selasar keberangkatan angkutan umum.
4. Terminal Brawijaya merupakan terminal tipe B dengan fungsi melayani angkutan umum AKDP, angkutan perkotaan serta angkutan perdesaan. Berdasarkan kondisi eksisting, Terminal Brawijaya juga melayani angkutan AKAP dan juga menyediakan fasilitas untuk menunjang penyelenggaraan angkutan AKAP. Perlunya pengoptimalan kinerja Terminal Brawijaya sebagai terminal Tipe B perlu ditunjang dengan menjalankan kinerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menjalankan kegiatan operasional Terminal Brawijaya dengan konsekuen sebagai terminal tipe B dapat memperluas ruang sirkulasi maupun ruang fasilitas lain yang sebelumnya digunakan oleh angkutan AKAP.

5. Pemerintah daerah dalam hal ini adalah Pemerintah Provinsi Jawa Timur atau lembaga yang berwenang dalam penyelenggaraan dan pengelolaan Terminal Brawijaya yaitu Dinas Perhubungan daerah tingkat I dan Dinas Perhubungan daerah tingkat II untuk memperhatikan atribut-atribut pelayanan yang dihasilkan dari analisis kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pengguna terminal untuk meningkatkan kinerja pelayanan terminal penumpang Terminal Bus Brawijaya Banyuwangi. Atribut – atribut pelayanan untuk mengoptimalkan kinerja operasional dan pelayanan Terminal Brawijaya diantaranya:

- Alat pemadam kebakaran

Alat pemadam kebakaran berupa tabung APAR yang disediakan pada tempat yang rawan terhadap kebakaran berada di pusat kegiatan pengguna terminal seperti ruang tunggu, pos perbaikan kendaraan dan ruang keberangkatan angkutan bus. Jumlah APAR di masing-masing fasilitas minimal 1 tabung pemadam kebakaran.

- Penyediaan pos kesehatan

Pos kesehatan dan petugas ditempatkan. Luas 30 m<sup>2</sup>. Pos kesehatan dilengkapi dengan kursi roda dan obat-obatan untuk keperluan pertolongan pertama. Pos kesehatan ditunjang ruang/tempat berbaring per orang 1,75 m<sup>2</sup>.

- Pos perbaikan kendaraan

Bengkel atau pos perbaikan dengan luas 600 m<sup>2</sup>. Pos perbaikan dilengkapi dengan fasilitas peralatan perbengkelan yang memenuhi standar. Standar pelayanan 95% peralatan berfungsi dengan baik.

- Menyediakan informasi dan jadwal kendaraan umum

Jadwal kedatangan dan keberangkatan kendaraan berupa papan elektronik (e-board) disertai keterangan disertai tarif angkutan di perjalanan dan realisasi jadwal yang tertulis pada papan elektronik yang selalu update setiap saat.

- Mempercepat waktu pelayanan kendaraan umum

Memperpendek waktu pelayanan angkutan di dalam terminal menjadi 10-20 menit.

- Peletakan papan informasi ditempat strategis

Papan informasi selain tarif diantaranya layout terminal, persebaran fasilitas, sirkulasi yang memudahkan pengguna terminal. Papan informasi dapat diberikan di fasilitas ruang tunggu yang merupakan tempat berkumpul

pengguna terminal. Informasi berupa nama dan nomor angkutan, jadwal keberangkatan dan kedatangan angkutan umum, tarif perjalanan, terminal asal dan tujuan, kelas pelayanan dan rute perjalanan, peta wilayah kota dimana terminal berada.

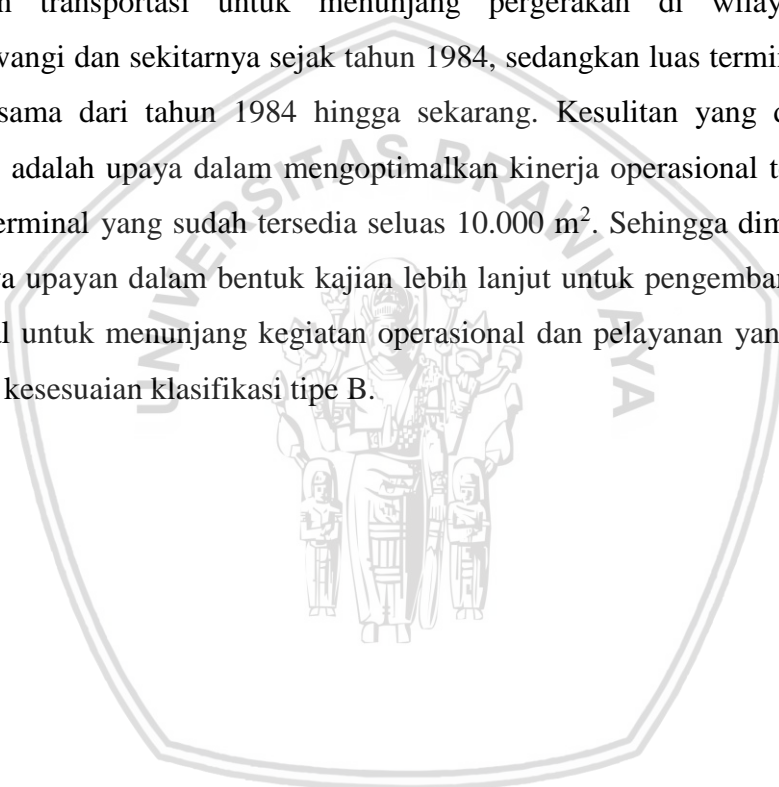
- **Memperbaiki ruang tunggu penumpang**  
Perbaikan ruang tunggu luas 170 m<sup>2</sup>. Penambahan kursi ruang tunggu sebanyak 60 kursi. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan kipas angin sebagai pengatur suhu ruangan, fasilitas hiburan berupa tv, fasilitas pengisian peralatan elektronik dan tempat penitipan barang.
- **Lampu penerangan yang terang dimalam hari**  
Lampu penerangan pada area yang gelap dimana ada sirkulasi orang maupun kendaraan serta di tempat-tempat berkumpulnya pengunjung dan pengguna seperti di ruang tunggu, areal kedatangan, areal keberangkatan, selasar keberangkatan penumpang. Minimal 95% sesuai standar teknis dan operasional.
- **Fasilitas gangguan perjalanan angkutan**  
Papan informasi berupa tulisan elektronik yang memberitahukan gangguan perjalanan angkutan dengan aktual, suara yang disiarkan dari ruang informasi untuk memberitahukan kondisi terkini angkutan. Fasilitas gangguan perjalanan ditempatkan terutama di ruang tunggu.
- **Menyediakan tempat penitipan barang**  
Rak atau pos penitipan barang yang dijaga oleh pengelola dan terdapat nomer peminjaman ruang. Ditempatkan di area kedatangan angkutan umum, luas minimum per prang  $0,875 \times 0,875 = 0,766 \text{ m}^2$ .
- **Menyediakan fasilitas tempat naik/turun**  
Fasilitas berupa ramp landai ataupun sejenisnya untuk mempermudah naik turun penumpang terhadap lantai bus. Penyediaan kemiringan ramp untuk akses penyandang cacat, wanita hamil, manula, balita dan anak-anak maksimum 20%.
- **Perbaikan tempat parkir kendaraan**  
Pengaspalan dan membedakan ruang parkir sesuai dengan angkutan dengan luas masing-masing: AKDP 2095 m<sup>2</sup>, AK 170 m<sup>2</sup>.
- **Pemisahan ruang antar pengguna dan kendaraan**

Pemisahan ruang sesuai dengan pengguna dan kendaraan marka lalu lintas dengan panjang total garis 264 m, separator pagar portabel dengan tinggi 1 meter dan panjang total 517 m.

- Menyediakan fasilitas penyandang cacat/difabel

Kursi roda atau tongkat untuk memudahkan pengguna yang membutuhkan. Jumlah kursi roda minimal satu (1) ditempatkan di ruang tunggu dan ruang kesehatan. Penyediaan kemiringan ramp untuk akses penyandang cacat, wanita hamil, manula, balita dan anak-anak maksimum 20%.

6. Terminal Brawijaya merupakan terminal yang sudah melakukan pelayanan kegiatan transportasi untuk menunjang pergerakan di wilayah Kabupaten Banyuwangi dan sekitarnya sejak tahun 1984, sedangkan luas terminal dan fasilitas relatif sama dari tahun 1984 hingga sekarang. Kesulitan yang ditemukan oleh peneliti adalah upaya dalam mengoptimalkan kinerja operasional terminal dengan lahan terminal yang sudah tersedia seluas 10.000 m<sup>2</sup>. Sehingga dimasa mendatang perlunya upayan dalam bentuk kajian lebih lanjut untuk pengembangan luas lahan terminal untuk menunjang kegiatan operasional dan pelayanan yang lebih optimal dengan kesesuaian klasifikasi tipe B.







*(Halaman ini Sengaja di Kosongkan)*

## DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, I. (1996). *Menuju Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang Tertib*. Jakarta: Direktorat Perhubungan Darat.
- Akao, Y. (1994). *Development History Of Quality Deployment : The Customer Driven Approach to Quality Planning and Deployment*. Minato, Tokyo 107, Japan: Asian Productivity Organization.
- Angestiwi, T., & Rakhmatulloh, A. R. (2013). *Analisis Kinerja Terminal Leuwi panjang terhadap Pergerakan Kota Bandung*. Biro Penerbit Planologi Undip, Volume 9 (2) Juni, 205-214.
- Arisandi, Y. (2015). *Kajian Kinerja Keselamatan Bus Antar Kota Dalam Provinsi di Jawa Timur*. Jurnal Rekayasa Sipil, Volume 9, No.1-2015 ISSN 1978-5658, 54-63.
- Astanto, T. Y. (2017). *Evaluasi Kinerja Terminal Kertonegoro Kabupaten Ngawi*. Skripsi. Tidak dipublikasikan. Malang: Universitas Brawijaya.
- Azwar, S. (2011). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Batti, J. F. (2008). *Analisis Antrian pada Terminal Karombasan Kota Manado*. Jurnal Smartek, Vol. 6, No. 3. Agustus 2008, 164-168.
- Bolla, M. E. (2013). *Analisis Kinerja Angkutan Umum pada Rute Rencana Terminal-Kampus Universitas Timor Kota Kefamenanu Provinsi NTT*. The 16th FSTPT International Symposium, November 1-2, 2013. UMS Surakarta.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How To make QFD Work for You*. Massachutes: Addison Wesley Inc.
- Departemen Perhubungan Darat Republik Indonesia. (1992). *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan*. Jakarta: Kementerian Perhubungan RI.

Departemen Perhubungan Darat Republik Indonesia. (1993). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1993 Tentang Prasarana dan Lalu Lintas Jalan Republik*. Jakarta: Kementerian Perhubungan.

Departemen Perhubungan Darat Republik Indonesia. (1995). *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan*. Jakarta: Kementerian Perhubungan RI.

Departemen Perhubungan Darat Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Jakarta: Kementerian Perhubungan RI.

Departemen Perhubungan Darat Republik Indonesia. (2012). *Sistem Transportasi Nasional Pada Tataran Transportasi Nasional (Tatranas)*. Jakarta: Kementerian Perhubungan RI.

Departemen Perhubungan Darat Republik Indonesia. (2013). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Standar pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek*. Jakarta: Kementerian Perhubungan RI.

Departemen Perhubungan Darat Republik Indonesia. (2013). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2013 Tentang Standar pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek*. Jakarta : Kementerian Perhubungan RI.

Departemen Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Terminal Angkutan Jalan*. Jakarta: Kementerian Perhubungan RI.

Departemen Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Terminal Angkutan Umum*. Jakarta: Kementerian Perhubungan RI.

Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (1994). *Rancangan Pedoman Teknis Pembangunan dan Penyelenggaraan Terminal Angkutan Penumpang dan Barang*. Jakarta: Departemen Perhubungan Darat.

- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (2002). *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No SK 687/AJ.206/DRJD/2002*. Jakarta: Kementerian Perhubungan RI.
- Fatimah, D. (2005). *Studi Evaluasi Kinerja Operasional Bus Bunder Kabupaten Gresik*. Skripsi. Tidak dipublikasikan. Malang: Universitas Brawijaya.
- Fransisco, N. (2015). *Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan umum (studi kasus : Terminal Becora Dili Timor Leste)*. Media Teknik Sipil. ISSN, 1693-3095, 69-78.
- Gasperz. (2001). *Analisa untuk Meningkatkan Kualitas*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Haryono, S. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (bus kota) di Kota Yogyakarta*. Volume 7, Nomor 1 Juli 2010.
- Hasan, I. (2002). *Pokok-Pokok Materi Teori Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ispriyanti, D. (2012). *Penentuan Model Antrian Bus Antar Kota di Terminal Mangkang*. Media Statistika, Vol. 5, No. 2, Desember 2012, 119-127.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Latief, A., & Suhirkam, D. (2013). *Analisis Kebutuhan Pelayanan Kendaraan Umum AKDP dalam Terminal Alang-Alang Lebar Palembang*. PILAR Jurnal Teknik Sipil, Volume 9, Nomor 2, September 2013, 24-32.
- Miro, F. (2011). *Pengantar Sistem Transportasi*. Jakarta: Erlangga.
- Moelong, L. J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Morlok, E. (1998). *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi, Terjemahan Judul asli Introduction to Transportation Engineering and Planning*. (J. K. Putra, Trans.) Jakarta: Erlangga.
- Neufert, E. (1997). *Data Arsitek Alih Bahasa Sunarto Tjahjadi*. Jakarta: Erlangga.
- Nikmatuzzakiyah. (2008). *Evaluasi Kinerja Operasional Terminak km 6 Banjarmasin*. Skripsi. Tidak dipublikasikan. Malang: Universitas Brawijaya.
- Nurhadi. (2011). *Pendekatan dalam Penilaian*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

- Oakland, J. (1995). *Best Practice Customer Service*. Total Quality Management.
- Prasetyo, B., & Jannah, M. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Grafindo Press.
- Priyambodo, R. (2012). *Analisis Antrean Bus Kota di Terminal Induk Purabaya Surabaya*. Jurnal Gaussian, Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012, 189-198.
- Rauf, N. (2002). *Penerapan Quality Function Deployment Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terminal Angkutan Umum : Studi Kasus Pada Terminal Angkutan Umum Sungguminasa – Gowa*. Pascasarjana Teknik Industri ITS Surabaya.
- Revelle, J. B. (1998). *The QFD Handbook*. Toronto: John Wiley & Sons, Inc.
- Saputra, M. T., & Kartika, A. A. (2010). *Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan terminal Makassar Metro Kota Makassar*. Tesis. Tidak dipublikasikan. Surabaya: ITS.
- Sedayu, A. (2013). *Permodelan Pelayanan Terminal Penumpang Transportasi Jalan Berbasis Kepuasan Pengguna*. Disertasi. Tidak dipublikasikan. Malang : Universitas Brawijaya.
- Sedayu, A. (2014). *Target Peningkatan Pelayanan Terminal Purwosari Kediri dengan Metode IPA dan QFD*. Eco Rekayasa, Vol.10/No.1/Maret 2014, 7-16.
- Selfian, F. A. (2012). *Evaluasi Kinerja Operasional Terminal Tipe C pada Terminal Padangan di Kabupaten Mojokerto*. Seminar Nasional Teknologi Prasarana Wilayah (ATPW) (pp. 47-58). Surabaya : UNNES.
- Senoadji, B. (2005). *Analisis Kinerja Operasional Terminal (Studi Kasus Terminal Umbulharjo Yogyakarta)*. Yogyakarta: Tesis.
- Sibagaring, H. (2014). *Kinerja dan Teknis Pelayanan Terminal Angkutan Umum Kota Sibolga*. Jurnal Teknis Sipil.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2001). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.



- Supriatno, D. (2010). *Kinerja Layanan Bis Kota di Kota Surabaya*. Jurnal Transportasi, Vol. 10. 1 April 2010, 43-52.
- Susilowati. (2011). *Kajian Kinerja Angkutan Umum dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) pada Kawasan Industri Marmer di Kabupaten Tulungagung*. Jurnal Rekayasa Sipil, Volume 5, No.3 - 2011 ISSN 1978-5658, 191-200.
- Transportation Research Board. (1999). *A Handbook for Measurement Customer Satisfaction and Service Quality TCRP report 47*. Washington DC: National Research Council.
- Transportation Research Board. (2000). *Transit Capacity and Quality of Service Manual*. Washington DC: US Transportation Research Board.
- Utama, O. W. (2013). *Evaluasi Kinerja Terminal Induk Bekasi*. Skripsi. Tidak dipublikasikan. Malang: Universitas Brawijaya
- Wahyu, A. (2003). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Warpani, S. (1990). *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung: ITB.
- Warpani, S. (2002). *Pengelolaan Lalulintas dan Angkutan Jalan*. Bandung: ITB.
- Warpani, S. (2017). *Ekonomi Perangkutan*. Yogyakarta: Kepel Press.
- Wicaksono, Y., & Hartanto, A. (2007). *Evaluasi Indeks Pelayanan Minimum Dengan Menggunakan Importance Performance Analysis (Studi Kasus : Pelayanan Bus AC Kota Semarang)*. Media Komunikasi Teknik Sipil, 162-174.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa : Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Yunanda, M. (2009). *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Yuriansyah, A. (2013). *Persepsi tentang kualitas pelayanan, nilai produk dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan*. Management Analysis Journal (1) (2013).



*(Halaman ini Sengaja di Kosongkan)*